



REVISTA
MEMORALIA
UNA HUELLA EN LA MEMORIA HUMANÍSTICA DE LA UNELLEZ

DEPOSITO LEGAL: PP200402C01651
ISSN: 1690-8074

NÚMERO 15
ENERO / JUNIO 2018



**Vicerrectorado de Infraestructura
y Procesos Industriales**

Memorialia

Una huella en la memoria humanística de la UNELLEZ

**Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**
San Carlos, Estado Cojedes, Venezuela
Número 15 / Enero-Junio 2018

MEMORALIA Número 15 / Enero-Junio 2018

Una huella en la memoria humanística de la UNELLEZ

Código de Revencyt: RVA008

INDIZADA EN: CLASE (UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO)

LATINDEX (CATÁLOGO, FOLIO 16929)

Se encuentra en la lista general de Publicaciones Científicas y Tecnológicas de Venezuela (2008) del FONACYT.

PREMIO NACIONAL DEL LIBRO, REGIÓN CENTRO OCCIDENTAL, AÑO 2006 Y 2010.

REVISTA ARBITRADA

PERIODICIDAD: ANUAL

La Revista **MEMORALIA** es una publicación periódica anual que pretende divulgar el pensamiento humanístico, multidisciplinario y multidiscursivo de los investigadores del Vice-Rectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", así como de otras instituciones de Educación Universitaria de Venezuela. Se publican resúmenes de trabajos concluidos, avances de investigación, comunicaciones, estudios analíticos de libros, ensayos lingüísticos, literarios e históricos. Los trabajos seleccionados, son sometidos al arbitraje y a las exigencias normativas de la revista.

Revista disponible en: <http://revencyt.ula.ve/scielo1.php>, unellez.edu.ve y <http://lenguaharas.jimdo.com>

MEMORALIA magazine is an annual periodic publication that publishes the humanistic thinking of the Vice Rectorship of Infrastructure and Industrial Processes of the National Experimental University of the Western Plains "Ezequiel Zamora" 's researchers, as well as from other Venezuelan higher education institutions. Summaries of finished papers, research advances, communications and analytical book studies are published, as well as linguistic, literary and historical essays. Papers are selected after the reviewing process by the editorial committee according to the requirements of the guidelines for writers.

Depósito Legal: pp 200402C01651

ISSN: 1690-8074

DIRECTOR: Dr. WILMER JOHAN SALAZAR SANTANA

EDITOR: Dr. GUSTAVO ALONZO JAIME GAMEZ

COMITE EDITORIAL

Dr. ANTONIO FLORES (UNELLEZ)

MSc. RAFAEL CRISTANCHO (UNELLEZ)

Dr. MIGUEL TORREALBA P. (UNELLEZ)

MSc. XIOMARA LIBERTO (UNELLEZ)

VERSIÓN ELECTRÓNICA: Dr. ANTONIO FLORES (UNELLEZ) - MSc. ROBERT ARDILES

DIRECTORA DE CANJE: MSc. MARJORIE GONZÁLEZ

Diagramación: MSc. Robert Ardiles.

Diseño y digitalización de portada: MSc. Robert Ardiles.

Dirección: Coordinación de Investigación. UNELLEZ. Km. 4, Carretera vía a Manrique, San Carlos, Edo. Cojedes. Teléfonos: 0258 4331718.

Email: memorialiarevista@gmail.com.

SE IMPRIMEN 300 EJEMPLARES.

Depósito Legal: pp 200402C01651 / ISSN: 1690-8074

AUTORIDADES DE LAUNELLEZ

DR. ALBERTO JOSÉ QUINTERO
RECTOR

PROF. OSCAR ERNESTO HURTADO JARA
SECRETARIO

MG. JESÚS MANUEL MONSALVE
VICE-RECTOR DE SERVICIOS

PROFA. ARLENE JOSEFINA VERGARAS
VICE-RECTORA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
BARINAS, ESTADO BARINAS

MSC. ALBERTO HERRERA
VICE-RECTOR DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
GUANARE, ESTADO PORTUGUESA

DR. WILMER J. SALAZAR
VICE-RECTOR DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
SAN CARLOS, ESTADO COJEDES

PROFA. MARYS ORASMA
VICE-RECTORA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
SAN FERNANDO DE APURE, ESTADO APURE

PROF. RAÚL GARCIA PALMA
SECRETARIO EJECUTIVO DE CREACIÓN INTELECTUAL

MSC. FRANCI ARTAHONA
SECRETARIA EJECUTIVO DE POSTGRADO

PROF. LINO RODRÍGUEZ
SECRETORIO EJECUTIVO DE EXTENSIÓN

AUTORIDADES DE LA UNELLEZ SAN CARLOS

Dr. WILMER SALAZAR SANTANA
VICE-RECTOR DE ÁREA

ING. FRANCISCO RIVAS
JEFEPROGRAMA INGENIERÍA, ECNOLOGIA Y ARQUITECTURA

MSc. JORDY GÁMEZ
JEFEPROGRAMA CIENCIAS DEL AGRO Y DEL MAR

MSc. ORLANDO SANCHEZ
JEFEPROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

MSc. VICTOR MENDOZA
JEFEPROGRAMA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROF. LOREDANA GIUST
SECRETARIA DEL CONSEJO ACADÉMICO

PROF. PATRICIA ROJAS
COORDINADOR DE CREACIÓN INTELECTUAL

DR. GUSTAVO JAIME G.
COORDINADOR DE POSTGRADO

ING. YESSICA AGUIRRE
COORDINADOR DE EXTENSIÓN

MSc. WILLIAMS GARCÍA
JEFE DEL SUBPROGRAMA CULTURA

TABLA DE CONTENIDO

REVISTA MEMORALIA
NÚMERO 15 / ENERO-JUNIO 2018

EDITORIAL	8
IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS EDUCATIVAS UNIVERSITARIAS DEL ESTADO VENEZOLANO EN LA UNEFA NÚCLEO COJEDES Blanca María Barrios Aguilar	10
MORAL Y ÉTICA DESDE LAS PERSPECTIVAS FILOSÓFICAS DE HANNAH ARENDT Y JÜRGEN HABERMAS Miriam Josefina Rodríguez Quiroz.	19
EMPRENDIMIENTOS COMUNITARIOS DESDE LA ACADEMIA Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz; María Crystina Sarzosa Troya, y Miryan Hidalgo	26
LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA COMO INICIATIVA DE SUMAK KAWSAY-BUEN VIVIR- Y LA ECONOMÍA POPULAR, SOCIAL Y COMUNAL-VIVIR BIEN: DOS PLANES DE DESARROLLO SOCIALES EN PRO DEL BIENESTAR DE ECUADOR Y VENEZUELA Magda Cejas; Irma Yolanda Garrido Bayas; Mercedes Navarro; Carlos Leonidas Gutiérrez Alvarez	33
REFLEXIONES EPISTEMOLÓGICAS SOBRE FENOMENOLOGÍA, HERMENÉUTICA ENTRE LO CLÁSICO Y LO CONTEMPORÁNEO. Jesús Alfredo Farfán Galíndez	46
LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: UN ENFOQUE DESDE EL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DEL DOCENTE UNIVERSITARIO. Salazar Cueva Mónica Alexandra y Moreano Martínez Edwin Homero	54
EVOLUCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: UNA VISIÓN PARA EL ECUADOR Faz Cevallos Wilson Eduardo y Tapia León Julio Cesar	62
TRANSFORMACIÓN DE LA COMPRENSIÓN DEL SUBPROYECTO CÁLCULO IV EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA INGENIERÍA AGRÍCOLA DE LA UNELLEZ VIPI Betzabeth López Moreno y Gerardo Molina Mora	70
MEDIOS DE INTERACCION CON APRENDIZAJE COGNITIVO: EL VIDEO MAPPING DIGITAL Y MULTIMEDIA Mike Aguilar Orozco	77
IMPACTO DE LAS RECAUDACIONES DE LOS TRIBUTOS GADS EN EL PRESUPUESTO DEL GAD DEL CANTÓN MEJÍA DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA Myrian del Rocío Hidalgo Achig; Milton Fernando Hidalgo Achig y Marcela Patricia Vizquete Achig	83
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS RELACIONES LABORALES DILEMAS ENTRE EL ESTADO – MERCADO EN VENEZUELA	94

Armando Camejo y Sixto Tovar

EL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD: PLAN DE MEJORA COMO RESPUESTA AL SISTEMA PRODUCTIVO. Raúl Heriberto Andrango; Edison Patricio Salazar y Delia Isabel Andrango	102
CURVA DE APRENDIZAJE COMO FACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO DEL SECTOR CARROCERO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA Mariela Cristina Chango Galarza	108
REFLEXIONES SOBRE LOS PROCESOS COGNITIVOS Y EDUCACIÓN Tamalys Montoya	121
LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: BINOMIO CLAVE EN AGENCIAS DE VIAJES EN ECUADOR. José Lenin Rogel Villacis	128
EL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD: PLAN DE MEJORA COMO RESPUESTA AL SISTEMA PRODUCTIVO. Raúl Heriberto Andrango; Edison Patricio Salazar y Delia Isabel Andrango	140
NORMATIVA DE PRESENTACIÓN, REDACCIÓN Y ESTILO	146
ÍNDICE ACUMULADO	150

**REFLEXIONES EPISTEMOLÓGICAS SOBRE FENOMENOLOGÍA, HERMENÉUTICA
ENTRE LO CLÁSICO Y LO CONTEMPORÁNEO.**

***(EPISTEMOLOGICAL REFLECTIONS ON PHENOMENOLOGY, HERMENEUTICS
BETWEEN THE CLASSICAL AND THE CONTEMPORARY)***

Jesús Alfredo Farfán Galíndez

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

El presente artículo, recoge algunos aspectos epistemológicos sobre la fenomenología y hermenéutica, desde la óptica de pensadores tradicionales, así mismo, se muestra la agudeza con que algunos pensadores contemporáneos conciben estos enfoques en la generación de conocimiento científico. Por lo tanto, producto de la revisión y análisis de los aspectos teóricos referidos al objetivo de reflexionar sobre las perspectivas filosóficas sobre fenomenología y hermenéutica en la concepción de un método filosófico, se presentan algunas posturas teóricas clásicas y se trae en introspección, un hilo conductor sobre la construcción del conocimiento científico, en la manera de convertir una realidad subjetiva, en objeto de estudio (fenómeno), bajo la premisa que, en la medida que se esboza más sobre el ser, se concibe o se edifica un método para conocer, partiendo de uno ya establecido, pero desprendiéndose de una regla absoluta en la manera de comprender e interpretar dicha realidad. Como resultado, de la reflexión, se evidencia que se puede adecuar un método o generar uno propio, en la medida que valla fluyendo la investigación y que la reducción, contemplada en el recurso de la epojé, considera la científicidad de la investigación en el lenguaje desde la comunicación como proceso dialógico

Palabras clave: Fenomenología, hermenéutica, epistemología, epojé, proceso dialógico.

ABSTRACT

The actual article gathers some epistemological aspects about the phenomenology and hermeneutic from the traditional thinker point o view, at the same time, it is shown the sharp of how the contemporaneous philosophers conceive these focuses in the generation of scientific knowledge. Furthermore, the product from the

Jesús Alfredo Farfán Galíndez.
Ingeniero Agroindustrial. Magister en Gerencia y Planificación Institucional.
Profesor Asociado Dedicación Exclusiva de la UNELLEZ. Cojedes. Doctorando en Ciencias Gerenciales UNEFA
Jesusfarfang@gmail.com

revision and analysis, of the theoretical aspects referred to the objective to reflexive over philosophical perspectives about phenomenology and hermeneutic in the conception of a philosophical method, some classics theoretical postures and, it brings, through introspection, a conductor idea on the scientific knowledge construction, on the way of converting a subjective reality, in a study object (phenomenon), from the premise that, in the measure that the human being is sketched, a method for knowing it is conceived or built, departing from one already established, but detaching the absolute rule in the way of understanding or interpreting the named reality. As a result, from the reflexion, it is evident that is possible to adequate a method or generate an own one, in the measure that the searching is floating and the reduction, observed in the recourse of the epojé, considers the investigation scientificity in the communication language as a dialogical process.

Keywords: Phenomenology, hermeneutic, epistemology, epojé, dialogical process.

Introducción

El proceso de producción de conocimiento, la comprensión de todo estudio de investigación, la construcción del quehacer científico llamado “Ciencia” puede ser reflexionado desde una perspectiva fenomenológica, con apoyo hermenéutico. La cuestión esta entonces, en realizar un debate reflexivo sobre cuáles son sus argumentos teóricos, desde sus orígenes, colocando en la cúspide científica a sus defensores más emblemáticos: (Husserl, Heidegger, Gadamer, Dilthey, Foucault), además, apuntalado, más recientemente por pensadores como Echeverría, Szilasi y Ciurana. En el desarrollo de este artículo, se presentan los aportes filosóficos de tales autores, se cavila sobre la relación simbiótica entre la fenomenología y hermenéutica desde la óptica de los teóricos

nombrados con anterioridad. Por último, se realiza un aporte reflexivo abierto, dando espacio para los debates posteriores sobre la temática planteada.

Fundamentos Teóricos

Ideas filosóficas sobre fenomenología

Reflexionar sobre las concepciones científicas, que se tiene sobre fenomenología, pasa necesariamente, por exponer los criterios asumidos por los teóricos de otrora y los contemporáneos, dado que la concepción del termino ha venido evolucionando desde una epistemología centrada en un método, prácticamente cerrado y otra un poco más abierta, por no decir flexible a los métodos, sobre todo de la acción social desde la sociología. Entendiendo la acción social como “una acción en donde el sentido mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por esta en su desarrollo”, Weber (1974, p. 5). Y la sociología como “una ciencia que pretende entender, interpretándola, la acción social para de esta manera explicarla causalmente en su desarrollo y efectos” Weber (1974, p. 5). Por lo tanto, se presentan algunas posturas sobre fenomenología, que inciden en el investigador, en su modo de aceptar un método o desdoblarse, desconstruirlo, reconstruirlo o construirlo, o bien adaptar uno según el objeto de estudio y el tipo de investigación asumida por el observador.

Bajo estas premisas, “La fenomenología designa una ciencia, un nexo de disciplinas científicas. Pero, a un tiempo, y ante todo fenomenología designa un método y una actitud intelectual: la actitud intelectual específicamente filosófica; el método específicamente filosófico”. Husserl (1982, p.31)

Por otra parte, (Heidegger 1926 p. 37) considera sobre este aspecto lo siguiente:

La expresión “fenomenología” significa primariamente una concepción metodológica. No caracteriza el qué de

los objetos de la investigación filosófica, sino el cómo de ésta. Cuanto más genuinamente opere una concepción metodológica y cuanto más ampliamente determine el cauce fundamental de una ciencia, tanto más originariamente estará arraigada en la confrontación con las cosas mismas, y más se alejará de lo que llamamos una manipulación técnica, como las que abundan también en las disciplinas teóricas.

Expresa además el referido autor que: “Fenomenología es el modo de acceso y de determinación evidenciante de lo que debe constituir el tema de la ontología. La ontología sólo es posible como fenomenología” Heidegger (1996, p. 44).

En esta misma idea, (Echeverría 1997, p.104), considera que la perspectiva fenomenológica consiste en “Fundamentalmente, en eliminar todo lo que no sea inmediato y originario. Eliminar todo lo que se ha insertado subrepticamente en la conciencia como forma de explicación, de especulación o de suposición”. Aquí el citado autor, deslinda, pero no a propósito, de un método específico y hace referencia a un recurso de la investigación cualitativa, aseverando que ante tales apreciaciones, “el recurso fenomenológico es la desconexión sin compromiso y la desarticulación de juicios. A esto se denomina *epojé*”, Echeverría (1997, p. 104), y así lo advierte:

De allí que el recurso fenomenológico por excelencia sea lo que Husserl llama la *epojé*, haciendo uso de un vocablo griego que significa desconexión, no-compromiso, suspensión de juicio. Se trata de una forma de «poner entre paréntesis» y, por consiguiente, de una forma de duda. A través del recurso de la *epojé*, es posible, primero, una reducción trascendental que abre camino hacia la intuición inmediata que, según Husserl, es la única garantía para

alcanzar la certeza. El tránsito de lo trascendental a lo inmanente permite acceder a las vivencias puras, a los actos intencionales. Luego, se logra una reducción eidética que se caracteriza por la aprehensión de esencias universalmente válidas (eidos). A través de la intuición eidética se logra una experiencia directa (vivencia) de los universales. Echeverría (1997, p. 104),

En este contexto, (Szilasi 1959, p. 90), expone que la “*La epojé* puede realizarse, en principio, con respecto a todos los posibles comportamientos de conciencia”. Así mismo, refiere que “por medio de la *epojé* puedo representarme la conciencia de modo tal que yo vea sólo los actos que constituyen la conciencia, pero no los objetos contenidos en los actos”; lo que quiere decir es que se toma en consideración las maneras de ser que la conciencia distingue, es decir, la esfera de actos señalada por las referencias de los diversos actos, lo que es denominado reducción.

Este término de “Reducción” se refiere según Szilasi (1959), Szilasi (citado) a que “En ella reduzco el nexo concreto de vivencias de mi vida a los aspectos inmanentes de mi corriente de vivencias”, (p. 90). Expresa este autor que “Después de la reducción siempre me queda todavía ese nexo concreto de vivencias, que es el mío”, (p.90). Este argumento refiere que el investigador sigue los actos de la conciencia en cuanto a la estructuras de actos, ya que los separa del mundo exterior. “Después de la reducción trascendental, el campo reducido es también el campo de algo que ocurre una sola vez, es decir, el propio del flujo de mi conciencia”, (p.90).

“La *epojé* es, como bien sabemos, la operación que produce esa conversión de la mirada que transforma la cosa, entendida como realidad en sí, en fenómeno, entendido como lo que se presenta a la conciencia, realidad para mí”. Ignacio (2016, p.35).

Todo lo anterior, deja en evidencia que la fenomenología por sí no es meramente un método, sino una ciencia que hace uso de la epojé, que sí designa un método llamado “reducción” para convertir la realidad en objeto de estudio (fenómeno).

Ahora bien, en toda investigación, el objeto de estudio, es ensayado tomando en consideración aspectos de comprender e interpretar, a través del acto lingüístico, en conversaciones directas con los actores sociales, (informantes claves), para el acercamiento filosófico sobre lo que ellos entienden sobre el quehacer cotidiano de sus vivencias y esto se puede apoyar en la hermenéutica.

Ideas filosóficas sobre hermenéutica

En concordancia con los autores descrito con anterioridad, (Echeverría2004, s/p), se remonta a los antecedentes históricos a lo que expresó:

Aunque el término «hermenéutica» data del siglo XVII (quien primero lo usó en un título de un libro fue J.C. Dannhauer, en 1654), con él se designa una tradición que se remonta a la Antigüedad. Las propias raíces del término hermenéutica nos remiten a los vocablos griegos herméneuein y hermeneia, que se refieren al acto de la interpretación.

Esta historicidad se sustenta bajo la concepción expresada por (Echeverría 2004,p. 106):

En ellos se reconoce, sin embargo, la referencia al dios Hermes a quien los griegos le asignaban el descubrimiento del lenguaje y la escritura, las herramientas requeridas por el entendimiento humano para desentrañar el sentido y comunicarlo a otros. Es importante recordar que a Hermes se le atribuía la función de transmutar lo que se halla más allá del entendimiento humano en una forma accesible a la comprensión de los hombres. Hermes era considerado un intermediario entre

Dios y los hombres.

En correspondencia, con lo anterior, (Gadamer 1995, p.37), enfatizó que “La fenomenología, la hermenéutica y la metafísica no son tres puntos de vista filosóficos distintos, sino el filosofar mismo”. En este mismo orden, considera que “El arte de la hermenéutica no consiste en aferrarse a lo que alguien ha dicho, sino en captar aquello que en realidad ha querido decir”. Gadamer (1995, p. 62).

Gadamer, (1995), Gadamer, (citado) a su vez, pone de relieve la importancia de la comunicación:

Frente a la exigencia del comprender no debe considerarse una incongruencia que esta experiencia contenga en la comprensión misma la experiencia de sus propias limitaciones. Al contrario. La universalidad de la experiencia hermenéutica se acopla magníficamente a la limitación real de toda experiencia humana y a las limitaciones impuestas a nuestra comunicación y nuestras posibilidades de articulación. Gadamer, (1995, p.75).

Dice este autor que:

Basta, simplemente, con considerar que la hermenéutica no constituye un método determinado que pudiera caracterizar por ejemplo a un grupo de disciplinas científicas frente a las ciencias naturales. Gadamer, (1995), Gadamer, (citado).

En consecuencia, infiere Gadamer, (ob. cit.):

La hermenéutica se refiere más bien a todo el ámbito de comunicación intrahumana. Entenderse no implica desde luego coincidir. Al contrario, allí donde se da plena coincidencia se hace superfluo entenderse. Siempre se busca o se alcanza el entendimiento sobre algo determinado, sobre algo acerca de lo que no hay un entendimiento pleno. (p.85).

Concuerdo plenamente con el autor anterior de que “El arte de comprender consiste seguramente y ante todo en el arte de escuchar” dejando constancia que “a ello hay que añadir la posibilidad de que el otro pueda tener razón. El otro se encuentra de entrada en una mala situación si ambos lados no sienten esto”. Gadamer, (1995, p.227).

Lo dicho hasta ahora, permite decir sobre el término hermenéutica, según Gadamer que:

La palabra hermenéutica es antigua; pero también la cosa por ella designada, llámesela hoy interpretación, exposición, tradición o simplemente comprensión, es muy anterior a la idea de una ciencia metódica como la construida en la época moderna. Hermenéutica es, pues, más que un método de las ciencias o el distintivo de un determinado grupo de ellas. Designa sobre todo una capacidad natural del ser humano. Gadamer (1993, p. 293).

Gadamer, (1993) expone sobre el comprender que:

...que la comprensión no es uno de los modos de comportamiento del sujeto, sino el modo de ser del propio estar ahí. En este sentido es como hemos empleado aquí el concepto de «hermenéutica». Designa el carácter fundamentalmente móvil del estar ahí, que constituye su finitud y su especificidad y que por lo tanto abarca el conjunto de su experiencia del mundo. El que el movimiento de la comprensión sea abarcante y universal no es arbitrariedad ni inflación constructiva de un aspecto unilateral, sino que está en la naturaleza misma de la cosa. Gadamer (1993, p. 2)

Así mismo, considera”...que la comprensión no es nunca un comportamiento subjetivo respecto a un «objeto» dado, sino que pertenece a la historia efectual, esto es, al ser de lo que se comprende”.

Gadamer (1993, p. 3). Por tanto, considera Gadamer (ob. cit.) que “El fenómeno de la comprensión no sólo atraviesa todas las referencias humanas al mundo, sino que también tiene validez propia dentro de la ciencia, y se resiste a cualquier intento de transformarlo en un método científico. Gadamer (1993p. 8).

Sobre este aspecto, (Dilthey 1949, p. 57), explica lo siguiente:

El punto de partida para la comprensión del concepto de sistemas de la vida social lo constituye la riqueza vital del individuo mismo que, como elemento de la sociedad, es objeto del primer grupo de ciencias, imaginémosnos esta riqueza de vida de un individuo como totalmente incomparable con la de otro y no transferible a éste. Cada uno de estos individuos podría sojuzgar al otro por el poder físico, pero no tendrían ningún contenido común, cada uno estaría cerrado para el otro. En la realidad existe en cada individuo un punto en el cual no se acopla en una coordinación de sus actividades con otro. Lo que en la plenitud de la vida del individuo se halla condicionado por ese punto no entra en ninguno de los sistemas de la vida social. La semejanza de los individuos es la condición para que se dé una "comunidad" (Gevteinsinnkeit) de su contenido vital.

Al respecto, concuerdo con Dilthey (1949), cuando expresa que

...en la realidad, la riqueza de vida de los individuos se halla diversificada en percepciones y pensamientos, en sentimientos y en actos de voluntad. Con independencia, por lo tanto, de las particularizaciones y uniones que, por otra parte, puedan tener lugar en ella, este contenido de vida hace posible, en virtud de la articulación natural de la vida psíquica, una diversidad de sistemas en la vida de la

sociedad. Dilthey (1949, p. 58).

Es así, como el autor antes citado considera que “El individuo es un punto de cruce de una pluralidad de sistemas que se van especializando con progresiva finura en el curso de la cultura que marcha. Dilthey (1949, p.58). Los aspectos antes señalados, pueden ser considerados para la comprensión e interpretación de lo que los actores sociales, desde sus discursos interpretan su cotidianidad, desde la hermenéutica.

Los soportes sobre la hermenéutica siguen su curso y es así, como se traslada a la investigación a lo considerado por (Foucault 1968, p. 38):

Llamamos hermenéutica al conjunto de conocimientos y técnicas que permiten que los signos hablen y nos descubran sus sentidos; llamamos semiología al conjunto de conocimientos y técnicas que permiten saber dónde están los signos, definir lo que los hace ser signos, conocer sus ligas y las leyes de su encadenamiento: el siglo xvi superpuso la semiología y la hermenéutica en la forma de la similitud. Buscar el sentido es sacar a luz lo que se asemeja. Buscar la ley de los signos es descubrir las cosas semejantes. La gramática de los seres es su exégesis. Y el lenguaje que hablan no dice nada más que la sintaxis que los liga. La naturaleza de las cosas, su coexistencia, el encadenamiento que las une y por el cual se comunican, no es diferente a su semejanza. Y ésta sólo aparece en la red de los signos que, de un cabo a otro, recorre todo el mundo.

La "naturaleza" es tomada en el mínimo espesor que conserva, una debajo de la otra, a la semiología y la hermenéutica; no es misteriosa ni está velada, sólo se ofrece al conocimiento, que desvía algunas veces, en la medida en que esta superposición conlleva un ligero desplazamiento de las semejanzas. (Foucault 1968), Foucault (citado).

Importante es destacar lo que (Ciurana2001, s/p)

advierte sobre la hermenéutica:

Aunque podemos dar una definición general: “actualmente se denomina con el nombre de hermenéutica a una corriente de la filosofía contemporánea surgida hacia la mitad de este siglo y que se caracteriza principalmente por la idea de que la verdad es el fruto de una interpretación”.

Por otra parte expone que:

La hermenéutica es la negación de la epistemología; la negación del método entendido como un conjunto de reglas ideales y universales que nos lleven a un acuerdo o a descubrir algo. La hermenéutica es la negación de un método entendido como punto de vista de Arquímedes desde el cual dominar las cosas; como entidad exterior al mundo. ...El supervisor ideal. Ciurana (2001, s/p)

Así mismo, el autor antes señalado indica al respecto:

La lucha de la hermenéutica lo es contra la idea de una representación exacta del mundo. A cambio se nos propone la idea de diálogo y de conversación. Elementos ambos fundamentales si como afirman los hermeneutas la dimensión fundamental que caracteriza el Dasein es la dimensión lingüística. Según Rorty la forma en que se dicen las cosas es más importante que la posesión de la verdad: el pragmatista no tiene una teoría de la verdad, no necesita de ninguna epistemología como el filósofo realista. En este sentido una perspectiva existencial lingüístico-dialógica debe hacer un hueco a un cierto relativismo interpretativo (lingüístico; cultural; social; histórico). La búsqueda de acuerdo entre los interlocutores debe ser por medio de la conversación (fusión de horizontes). A mal acuerdo llegaremos si creemos que poseemos un método ideal cuyas reglas nos lleven de forma lineal a un acuerdo (por lo demás

muchísimas veces la práctica de la comunicación humana invalida una situación ideal de habla).

Pero al deslizarse por los senderos de la historia, (Echeverría 2004,p. 107) da cuenta de lo importante del lenguaje, la manera de escuchar más que ver, por ello considera:

Sin embargo, cuando el objeto de conocimiento no era un objeto natural, sino un texto, la matriz ontológica sujeto-objeto generaba algunos problemas. El texto, como objeto, asumía ciertas peculiaridades que lo distinguían de los objetos naturales. El objeto resultaba ser una creación del hombre, una obra. Comprender una obra, implica descifrar la huella humana de la que ella esportadora y revelar su sentido. Como tal, el texto demostraba tener voz propia, a través de la cual su sentido se comunicaba. Su entendimiento demostraba tener bastante más afinidad con el acto de «escuchar», que con el de «ver» u «observar», a través del cual las ciencias naturales caracterizaban su quehacer. Desde la perspectiva hermenéutica se reconocía, en cambio, que *sensus non est inf erendus, sed eferendus*.

Dado lo anterior, concuerdo en que lo que permitirá desarrollar la investigación científica social, hay que enfocarse a escuchar a los actores sociales (informantes claves) para aproximarme a lo que ellos entienden de su cotidianidad. Esto se corresponde para sustentar con lo dicho por Echeverría (2007), Echeverría (citado) anteriormente citado:

La hermenéutica representará, por lo tanto, el estudio de la interpretación y el entendimiento de las obras humanas. El lenguaje y el fenómeno de la comunicación estarán en el centro de su preocupación. El entendimiento se verá asociado a los actos de expresar, de

explicar, de traducir y, por lo tanto, de hacer comprensible el sentido que algo tiene para un otro. La hermenéutica corresponde siempre en una situación dialogística, que compromete a lo menos a dos sujetos (distinguiéndose de la relación sujeto-objeto). Como fenómeno de comunicación, ella se constituye en la fusión de dos horizontes de sentido: aquel horizonte de entendimiento del intérprete y el horizonte del cual es portador el texto, la obra o simplemente el otro que se expresa.

Un descanso en el camino

Husserl y Heidegger, conciben casi en un mismo matiz, que la fenomenología es una ciencia orientada en concebir un método filosófico, a lo que Echeverría, Szilasi e Ignacio coinciden casi al unísono en señalar que el método en fenomenología emerge de la reducción bajo la premisa de la epojé, entendiendo en este aspecto que el termino es resaltado con anterioridad por Husserl en sus investigaciones. Vale agregar, que el método de la reducción, para generar el fenómeno no necesariamente es tácito y que la realidad se convierte en objeto de estudio en la medida que existe un desprendimiento subjetivo del modo de ver la cosa, a lo que se puede inferir que se puede adecuar un método o generar uno propio, en la medida que valla fluyendo la investigación.

Por otro lado, en toda investigación, el objeto de estudio, es ensayado tomando en consideración aspectos de comprender e interpretar, a través del acto lingüístico, en conversaciones directas con los actores sociales, (informantes claves), para el acercamiento filosófico sobre lo que ellos entienden sobre el quehacer cotidiano de sus vivencias y esto se puede apoyar en la hermenéutica.

Puede observarse la importancia que se le da al lenguaje desde la comunicación como proceso

dialógico, todo ello es considerado vital en el transcurso de la investigación filosófica de cualquier estudio científico social.

Por lo tanto, se puede considerar que se da una relación simbiótica entre fenomenología y hermenéutica, con lo cual, los planteamientos anteriormente esgrimidos por los diversos filósofos, dan cuenta que depende del investigador, la postura que asumen sobre ambas acepciones, por lo que no es tarea fácil dilucidar si ambos son o no métodos filosóficos. En este sentido, queda despejado el camino, para encumbrarse en el debate epistemológico y ontológico de las concepciones que se puedan tener de ambos términos.

REFERENCIAS

- Ciurana E., (2001). ANTROPOLOGIA HERMENEUTICA (Sobre Dilthey; Heidegger y Gadamer). [Documento en línea en: http://www.iecomplex.com.br/textos/herm.htm#_ftn1]. [Consulta: 2017, agosto 30]
- Echeverría, R. (2004). El Búho de Minerva. Cuarta Edición. Edita y distribuye COMUNICACIONES NORESTE LTDA. Chile. Pág. 155
- Dilthey W. (1949). Introducción a Las Ciencias del Espíritu. Fondo De Cultura Económica. México págs. 412. [Documento en línea en: <file:///C:/Users/Usuario/Documents/135001148-dilthey-wilhelm-introduccion-a-las-ciencias-del-espiritu-1883.pdf>] [Consulta: 2017, noviembre 19]
- Foucault M., (1968). Las Palabras Y Las Cosas. Una arqueología de las ciencias humanas. Siglo XXI Editores, S.A. de C.V. págs. 378. [Documento en línea en: <file:///C:/Users/Usuario/Documents/las%20palabras%20y%20las%20cosas%20de%20michel%20foucault.pdf>]. [Consulta: 2017, noviembre 19].
- Gadamer, H. (1995) El giro hermenéutico. Ediciones Cátedra, S. A., 1998. Madrid, España pag.238. [Documento en línea en: <file:///C:/Users/Usuario/Documents/Gadamer-El-giro-hermeneutico.pdf>]. [Consulta: 2017, noviembre 18].
- Gadamer, H (1993). Verdad y Método II. Quinta Edición. Ediciones Sígueme - Salamanca. Pág. 430 [Documento en línea en: [file:///C:/Users/Usuario/Documents/verda%20y%20metodo%20I%20y%20II/Gadamer%252C%20Hans%20Georg%20-%20Verdad%20y%20Metodo%20II%20%2528CV%2529e%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Documents/verda%20y%20metodo%20I%20y%20II/Gadamer%252C%20Hans%20Georg%20-%20Verdad%20y%20Metodo%20II%20%2528CV%2529e%20(1).pdf)] [Consulta: 2017, noviembre 18].
- Gadamer, H (1993). Verdad y Método I. Quinta Edición. Ediciones Sígueme - Salamanca. Pag. 367. [Documento en línea en: [file:///C:/Users/Usuario/Documents/verda%20y%20metodo%20I%20y%20II/VERDAD_Y_METODO___I\[1\].pdf](file:///C:/Users/Usuario/Documents/verda%20y%20metodo%20I%20y%20II/VERDAD_Y_METODO___I[1].pdf)] [Consulta: 2017, noviembre 18].
- Gadamer, H. (1998). Verdad y método II. Ediciones Sígueme S.A. Salamanca. Pág. 424
- HeideggerM., (1926) Ser y Tiempo. Pág. 448 [Documento en línea en: <file:///C:/Users/Usuario/Documents/Heidegger%20-%20Ser%20y%20tiempo.pdf>]. [Consulta: 2017, agosto 30].
- Husserl, E. (1982). La idea de la Fenomenología. Primera Edición en español Fondo de Cultura Económica. Madrid Pág. 126. [Documento en línea en: <https://fenomenologiaymundo.files.wordpress.com/2013/07/edmund-husserl-la-idea-de-la-fenomenologia-1982.pdf>]. [Consulta: 2017, agosto 30]
- Ignacio F. (2016). Fenomenología, hermenéutica, reflexión. Los caminos de Paul Ricoeur. [Documento en línea en: <file:///F:/fenomenologia%20y%20hermeneutica/Fenomenologia,%20hermenéutica,%20reflexión%20tesis%202016.pdf>]. [Consulta: 2018, marzo 05]
- Szilasi W. (1959). Introducción a la fenomenología de Husserl. Amorrortu editores Buenos Aires. Pág.181. [Documento en línea en: <http://mercaba.org/SANLUIS/Filosofia/autores/Contempor%C3%A1nea/Husserl/Sobre%20Husserl/Szilasi,%20Wilhelm%20-%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20fenomenolog%C3%ADa%20de%20Husserl.pdf>]. [Consulta: 2017, noviembre 12].
- Weber, M. (1974). Economía y Sociedad. México. Segunda Reimpresión. Fondo de Cultura Económica.

EMPRENDIMIENTOS COMUNITARIOS DESDE LA ACADEMIA

(COMMUNITY ENTREPRENEURSHIP FROM THE ACADEMY)

Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz; María Crystina Sarzosa Troya, y Miryan Hidalgo

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Las cajas solidarias están formadas para captar recursos de los socios y emitirlos en forma de crédito, se realizó el estudio en tres comunidades Sigchos, Pastocalle, y Guagaje, pertenecientes a la Provincia de Cotopaxi, el objetivo principal fue conocer el apoyo que tienen los socios para ejecutar ideas de emprendimiento comunitario. La investigación de campo se realizó a través de entrevistas estructuradas a los socios y presidentes de las cajas solidarias, así mismo se utilizó como método de investigación la observación, obteniendo como resultado que no existe un número considerable de emprendimientos comunitarios en mencionados sectores por diferentes causas, una de ellas es que existe un limitado conocimiento en la operatividad de los emprendimientos comunitarios para lo cual con la ayuda de los estudiantes de la carrera de ingeniería comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi se brindó asesoría técnica para ejecutar diferentes ideas de emprendimiento en las tres cajas solidarias como pruebas piloto cumpliendo con uno de los objetivos del Plan Nacional del Buen vivir que es mejorar la calidad de vida de la comunidad con trabajo asociativo. La asesoría técnica de los estudiantes permitió que se pueda ejecutar varias ideas de emprendimiento comunitario, obteniendo como resultado de la investigación que los emprendimientos realizados obtengan fondos de organismos gubernamentales para su ejecución, es así que está demostrado en esta prueba piloto que las comunidades, las cajas solidarias y la academia pueden generar emprendimientos y participar de forma activa con el impulso de las ideas nuevas y creativas.

Palabras clave: Caja Solidaria, Emprendimiento, Comunidades, Academia.

Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz

María Crystina Sarzosa Troya

Miryan Hidalgo

ABSTRACT

The solidarity funds are formed to collect resources from the members and issue them in the form of credit, the study

was conducted in four communities Sigchos, Pastocalle, Guagaje, and Salcedo belonging to Cotopaxi Province, the main objective was to know the support that the partners have to execute ideas of the community entrepreneurship. This research was conducted through structured interviews with the partners and presidents of solidarity funds, and observation was used as a research method, obtaining as a result that there is not a considerable number of community enterprises in these sectors for different reasons, one of them is that there is limited knowledge in the operation of community enterprises for which, with the help of the students of the commercial engineering career at the Technical University of Cotopaxi, technical advice was provided to execute different ideas of entrepreneurship in the four solidarity boxes as pilot tests fulfilling one of the objectives of Plan Nacional del Buen Vivir, which is to improve the quality of life of the community through associative work. The technical advising of the students allowed that several ideas of community entrepreneurship could be executed, obtaining as a result of the investigation that the realized projects obtain funds from governmental organisms for its execution, this is how it is demonstrated in this pilot test that the communities, the solidarity funds and the academy can generate projects and participate actively with the impulse of new and creative ideas.

Keywords: Solidarity Boxes, Entrepreneurship, Academy, Community.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo demostrar como la academia puede aportar al impulso de emprendimientos en comunidades apoyadas por las cajas solidarias de diferentes sectores de la Provincia de Cotopaxi de la República de del Ecuador. Según (Guerra, 2010) Es así que la economía solidaria puede verse como

un movimiento de ideas, como un nuevo paradigma científico y como un tercer sector actuando en nuestras economías. En todas estas dimensiones, la economía solidaria ha mostrado un muy alto dinamismo en el continente latinoamericano. (p.67). Previo a una investigación realizada se determinó que no existe un número exacto de emprendimientos comunitarios en Sigchos, Guagaje y Pastocalle que son objeto del estudio para solventar el problema se establece que la academia necesita vincularse con la sociedad para crear nuevos escenarios positivos entre la empresa pública, privada, comunidades y las Universidades que aporten a los objetivos del plan nacional del buen vivir y el desarrollo económico del país en la presente investigación conocerá que el emprendimiento no solo se puede generar en las grandes ciudades o en los sectores urbanos de Cotopaxi, las cajas solidarias fueron creadas para cubrir la necesidad de solventar y ayudar a los pueblos alejados de la ciudad, mismas que tienen el propósito de generar desarrollo en las comunidades. Según (Guerra, 2010) “este sector en América Latina ha crecido debido a la intensa movilización económica de los sectores populares, porque han empleado estrategias para combatir la pobreza y desempleo con la unión de esfuerzo y la ayuda mutua” (p.70).

El estudio realizado por (Retes & Cuevas, 2006) menciona lo siguiente: “Las Cajas Solidarias son entidades de ahorro y crédito social para la población de bajos ingresos, principalmente rural sin otra opción de financiamiento, lo cual representa una real alternativa para los agronegocios familiares y que no tienen acceso a crédito por parte de la banca comercial”. (p.3). La tarea de las organizaciones de economía popular y solidaria se caracteriza por el trabajo comunitario y su objetivo primordial es cubrir y garantizar las necesidades de los socios e integrantes de las cajas solidarias no solo en

aspectos de agronegocios sino de emprendimientos comunitarios pero al no tener conocimientos técnicos para desarrollar emprendimientos estos no surgen, para lo cual la presente investigación demuestra que se puede apoyar con asesoría desde la academia para el impulso de los emprendimientos comunitarios, tomando como ejemplo el estudio realizado en 4 comunidades de la provincia de Cotopaxi, teniendo como resultado que la academia puede ser parte del desarrollo de las comunidades a través del impulso y asesoría técnica para el desarrollo de emprendimientos comunitarios.

Fundamentos Teóricos

El por hacer de las decisiones de las organizaciones de base comunitarias para el entorno o las personas, no debe estar en riña con el desarrollo económico. Los principios y valores de la economía solidaria son una base sólida para creación de emprendimientos que fomenten las microempresas comunitarias. Los principios de la economía solidaria están basados en el respeto a las comunidades, a los recursos naturales y al ambiente y a los derechos humanos.

Parafraseando a Baptista (2009), esas iniciativas funcionan como empresas sociales, estrategia de integración económica e inclusión social por medio de la actividad productiva constante, alternativa organizacional de construcción de relaciones de reciprocidad en redes sociales. La introducción de innovaciones tecnológicas y la flexibilización del sistema productivo, la reforma del estado y las novas formas de organización de la sociedad civil están cambiando el paradigma de desarrollo e influenciando el surgimiento de actividades económicas en el universo de las organizaciones sociales.

Una característica principal de los emprendimientos es que sus estructuras son participativas, en tanto los asociados tienen

igualdad de derechos y asumen algún riesgo económico. Actuando en el mercado, ellas generan beneficio para sus miembros y para la comunidad sin ser dirigidas hacia la maximización de las ganancias. Las tensiones entre racionalidad económica y vínculos solidarios se incorporan a lo largo de la trayectoria como retos para la colectividad y los individuos, elemento de identidad organizacional y concepto de negocio

Metodología

Para conocer la realidad de la Cajas Solidarias y su aporte a los emprendimientos comunitarios de la provincia se realiza una investigación exploratoria mediante una entrevista estructurada a los presidentes de las Cajas Solidarias y socios para determinar el número de emprendimientos que se han desarrollado en las comunidades, posterior a los resultados se planifica las visitas a los diferentes sectores, las charlas y asesoría para generar ideas de emprendimiento comunitario se las hizo en 3 visitas para asesorar de forma técnica los proyectos de emprendimiento social apoyados por la academia.

En la primera fase de la investigación se determinó que no existe un número exacto de emprendimientos, lo cual muestra que existe un problema para la operatividad y ejecución de los mismos, como segunda fase de la investigación en las visitas realizadas se generan ideas de emprendimiento comunitario, conjuntamente con los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi se brindó asesoría técnica para el desarrollo e impulso de nuevos emprendimientos en las comunidades de Sigchos “Caja Solidaria Unión” en Pastocalle “Caja Solidaria Romelillos” y en Guangaje “Caja Solidaria Ruina Incaica” Una vez que se determinó el emprendimiento comunitario a realizarse el primer paso fue realizar un Estudio de Mercado para conocer la viabilidad de los mismos, posterior a éste estudio se analiza la

operatividad del mismo, organizando a los socios y asignando las actividades que deben cumplir cada uno de los socios integrantes del emprendimiento comunitario, se realizó el estudio financiero para conocer la factibilidad del emprendimiento a través de indicadores

financieros como el VAN y la TIR obteniendo como resultado un impacto social en las comunidades, demostrando así que se puede generar aportes desde la academia para impulsar emprendimientos comunitarios.

CRONOGRAMAS EJECUCIÓN PROYECTOS SOCIALES		SEMANAS DEL 3 DE ABRIL AL 3 DE AGOSTO													
ACTIVIDAD /FECHA	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Reunión con el presidente de las Cajas de Ahorro	Ing. Jirma Veintimilla	■													
Socialización a los estudiantes acerca de la oportunidad de aplicar sus conocimientos en las comunidades	Ing. Jirma Veintimilla		■												
1era Reunión con los presidentes de las cajas de ahorro: Pastocalle, Guangaje y Sigchos	Alumnos y presidentes de las cajas de ahorro y juntas parroquiales			■											
Establecer Problemática	Ing. Jirma y Alumnos				■										
2da Visita a las Comunidades	Ing. Jirma y Alumnos					■									
Ideas de Emprendimiento Social	Ing. Jirma y Alumnos						■								
Establecer Objetivos, cobertura y Localización	Alumnos							■							
Establecer el Monto	Alumnos, Presidente cajas de ahorro y juntas parroquiales							■	■						
Elaborar el Estudio de Mercado	Alumnos								■	■					
Análisis de los resultados de la viabilidad del proyecto	Alumnos									■					
Estudio Técnico y Financiero de cada proyecto social	Alumnos										■				
Análisis de los recursos disponibles para la ejecución del proyecto	Alumnos											■	■		
Presentación de los proyectos sociales a las comunidades	Alumnos													■	■
Impacto sociales	Alumnos														■

Análisis y Discusión de los Resultados

Tabla 1. Emprendimientos Comunitarios

EMPREDIMIENTO	COMUNIDAD	CAJA SOLIDARIA
TURISMO Y DESARROLLO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA DE GUANGAJE COMUNIDAD TINGO PUCARA ABRIL-AGOSTO 2017	Guangaje	Randa de Ruina Incaica
CRIANZA Y COMERCIALIZACIÓN DE POLLOS EN EL CANTÓN SIGCHOS COLAGUILA DURANTE EL PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2017	Sigchos	Unión y Progreso
REACTIVACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA PASTOCALLE DURANTE EL PERÍODO ABRIL-AGOSTO 2017	Pastocalle	Nueva Esperanza Romelillos

Fuente: Veintimilla, Sarzosa e Hidalgo (2017)

El aporte realizado por la Universidad en Sigchos, Pastocalle y Guangaje para el desarrollo de

emprendimientos Comunitarios generó en interés por otras instituciones y organismos gubernamentales, tal fue el caso del Ministerio de Ambiente de Ecuador quien apoyo con fondos económicos a unos de los emprendimientos asesorados de forma técnica conjuntamente con los estudiantes de la carrera de Ingeniera Comercial y la asociación Sara Ashpa de Pastocalle denominado “REACTIVACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PARROQUIA PASTOCALLE DURANTE EL PERÍODO ABRIL – AGOSTO 2017” se muestra el proyecto en una Matriz de Marco Lógico.

RESULTADOS			
OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN			
Diseñar un plan de reactivación de turismo comunitario, a través de marketing publicitario para la Asociación Sara Allpa.	La demanda de servicios de Turismo comunitario habrá tenido un incremento de 25% con relación al año 2016	Aumento en el número de comunidades de destino. . Control de la calidad de los servicios turísticos en marcha.	Las condiciones económicas de la localidad han permitido la consolidación de asociaciones afines para el desarrollo comunitario.
PROPÓSITO			
Incrementar el número de turistas nacionales e internacionales que visitan la parroquia de Pastocalle.	Aumento del 25% del número de turistas nacionales e internacionales.	. Número de paquetes turísticos vendidos. . Registro de lugares visitados.	Los turistas visitan los destinos turísticos propuestos por la Asociación Sara Allpa.
COMPONENTES			
- Estrategias de Producto	Descripción de los lugares a promocionar.	Número de veces visitadas por los turistas	Pastocalle ha sido posicionada en la preferencia del turista, nacional y extranjero, que opta por tener contacto con las comunidades, su entorno natural y cultural.
- Estrategias de Precio	Descripción del costo a satisfacer	. Ingresos generados por los turistas.	
- Estrategias de Plaza	Descripción de los lugares de distribución y comercialización.	. Número de puntos de información y comercialización.	
- Estrategias de comunicación.	Descripción de la campaña comunicacional.	. Número de spot publicitarios.	
ACTIVIDADES			
1. Realizar un diagnóstico situacional del ámbito de estudio a través del análisis del macro y micro ambiente del sector permitiendo una visualización más directa del lugar en el cual se aplicará el proyecto.	Al finalizar el periodo de investigación la Asociación Sara Allpa contará con el 100% de información de los principales destinos turísticos dentro de su localidad e incluso la competencia a la cual estará expuesta.	. Número de agencias de turismo dentro del cantón Latacunga. . Entrevistas. . Encuestas en sectores económicamente activos del Cantón.	Las condiciones macroeconómicas del país han mejorado sustancialmente favoreciendo al turismo comunitario para su consolidación y expansión.
2. Hacer un estudio de la oferta y la demanda del sector mediante técnicas de investigación facilitando la obtención de datos verídicos que ayuden con el desarrollo del proyecto.	Para finales del primer año de la reactivación de Turismo Comunitario se habrá diseñado en 100% la propuesta del estudio de mercado e iniciado el trabajo de campo.	. Entrevistas aplicadas . Una encuesta aplicada y datos procesados, . Estadísticas construidas, . Perfil de consumidor	La actividad turística se ha ido recuperando y mejorando paulatinamente en relación al número de visitantes nacionales y extranjeros.
3. Elaborar una propuesta técnica sobre los atractivos turísticos con estrategias claves para incentivar el turismo comunitario.	Descripción de los recursos humanos y económicos con los que se cuenta la asociación, concluida al 100% en el 2017. Un inventario del patrimonio tangible e intangible con que cuentan las comunidades de destino turístico concluido en su totalidad al 2016.	. Balance de los recursos económicos disponibles por la Asociación Sara Allpa.. Número de socios. Galería de atractivos turísticos.	Pastocalle es reconocido por su patrimonio tangible e intangible, posicionándola como un lugar preferente en la agenda del turismo nacional y extranjero.

4. Fortalecer a las comunidades empresariales para ofrecer al turista un destino altamente competitivo.	El 80% de iniciativas locales se han fortalecido por la implementación de nuevos planes de negocios, logrando la mejora de la calidad de sus productos y servicios.	. Número de personas capacitadas y formadas sobre emprendimiento de turismo comunitario	La Asociación Sara Allpa ha mejorado sus condiciones económicas, políticas y sociales, permitiendo que haya mayor certeza en la inversión de nuevos socios.
5. Consolidar alianzas público-privadas entre comunidades sector público y privado de la localidad.	Se han establecido convenios para el 2017 entre instituciones públicas y privadas de cooperación de asistencia técnica en la asociación de turismo comunitario en un 50%.	. Número de convenios de asistencia técnica por parte de GAD MUNICIPALES Y PARROQUIALES. . Número de convenios publicitarios por parte de TV MICC.	Incremento de capital del sector productivo en servicios de turismo en la localidad.
6. Capacitar sobre la calidad en servicio y adiestramiento a los socios de la Asociación Sara Allpa.	Aumentar el 50% la calidad del servicio al cliente, adiestramiento de normas de calidad y planes de negocio.	. Lista de socios inscritos para la capacitación.	Asociación con ingresos estables, clientes satisfechos y recomiendan el lugar como destino turístico.

Conclusiones

Los socios de las cajas solidarias necesitaron apoyo científico operativo para cristalizar sus ideas de emprendimiento, con el trabajo colaborativo de los alumnos de ingeniería comercial se pudo ejecutar 3 emprendimientos comunitarios, tomamos como muestra el emprendimiento terminado por la asociación Sara Ashpa.

En primera instancia se conoce de las cajas solidarias y su labor, para posteriores investigaciones con los emprendimientos que se asesoró y otros que están vigentes se analizará el nivel de impacto socioeconómico en las comunidades con los emprendimientos impulsados por las cajas solidarias.

Se demuestra que la Academia puede participar con vinculación con la comunidad, la participación de los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi fue de vital importancia, ya que fueron quienes transmitieron todo su conocimiento a través de asesoría técnica para la ejecución del emprendimiento en la Comunidad de SARA ASHPA, con el impulso de las cajas solidarias, los integrantes de las cajas solidarias conocieron el procesos para ejecutar un

emprendimiento comunitario a través de los 3 emprendimientos comunitarios realizados en Sigchos, Guangaje y Pastocalle.

Reconozcamos los mejores lugares turísticos que se encuentran en el Ecuador, con el estudio realizado se pudo asesorar en investigación de mercados, estudios técnicos, Financieros y de Marketing y apoyemos al desarrollo de los mismos a través de ideas de emprendimiento comunitario.

REFERENCIAS

- Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. (s.f.). Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.
- Baptista, E. (2009). Emprendimientos comunitarios, racionalidad económica y vínculos solidarios. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Tercera ed.). (O. F. Palma, Ed.) Bogotá, D.C.
- Bonilla, L., & El Troudi, H. (08 de 2007). ¿Qué es Economía Social? Recuperado el 10 de Enero de 2017, de Economía Socialista: Obtenido de <http://economiasocialista.blogspot.com/2007/08/que-es-economia-social.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (Cuarta ed.). México,

D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
UCABANPE. (Octubre de 2016). Estados Financieros y Base de Datos. Base de datos Cajas Solidarias. Quito.

UCABANPE. (s.f.). Bienvenid@. Recuperado el 28 de Diciembre de 2016, de UCABANPE: Obtenido de <https://ucabanpe.wordpress.com/>.

**LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA COMO INICIATIVA DE SUMAK KAWSAY-
BUEN VIVIR- Y LA ECONOMÍA POPULAR, SOCIAL Y COMUNAL-VIVIR BIEN: DOS
PLANES DE DESARROLLO SOCIALES EN PRO DEL BIENESTAR DE ECUADOR Y
VENEZUELA**

***(THE POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY AS AN INITIATIVE OF SUMAK KAWSAY-
GOOD LIVING- AND THE POPULAR, SOCIAL AND COMMUNAL ECONOMY-LIVING
WELL-: TWO SOCIAL DEVELOPMENT PLANS FOR THE WELFARE OF ECUADOR AND
VENEZUELA)***

Magda Cejas; Irma Yolanda Garrido Bayas; Mercedes Navarro; Carlos Leonidas Gutiérrez Alvarez

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Las La Economía Popular en Ecuador y en Venezuela, se conciben más que generar riqueza o acumulación de capital, como una forma de vivir con dignidad, enraizada con valores étnicos ancestrales o heredados de quienes formaron parte de la historia de ambos países. Representan para ambos países una alternativa de carácter socialista para resolver problemas de segregación social provocada por políticas económicas que estuvieron presente en la sociedad latinoamericana al umbral de la pobreza, o pobreza extrema. Se desarrolla en este artículo la evidencia que representa dos Constituciones, resumidas en dos planes nacionales desde una visión estratégica (Plan del Buen Vivir y Plan Patria respectivamente) y además dos leyes (Ley de Economía Social y Solidaria y la Ley Orgánica del Sistema Económico y Social Comunal) las cuáles se conjugan en una estrategia para propiciar espacios de inclusión a las clases populares, nuevas relaciones pueblo-gobierno, de manera directa y participativa, redistribución de la riqueza, erradicar la pobreza, con acompañamiento financiero y técnico. Desde esta perspectiva se apuesta por un objetivo común alcanzar un estado ideal de vida digna, de seres humanos en armonía entre sí y con la naturaleza: el ancestral Sumak Kawsay, fundamento filosófico del “Buen Vivir”. El “ Vivir Bien” introducido en Venezuela el carácter armónico en la vida familiar, en la sociedad y en el plano laboral afianzando así los valores que resguarden la identidad, soberanía y defensa de los derechos humanos, con un disfrute físico, espiritual e intelectual. Finalmente el artículo pretende exponer aquellos factores claves que

Magda Cejas

Universidad de las Fuerzas Armadas Ecuador.
Universidad de Carabobo. Venezuela

Irma Yolanda Garrido Bayas

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas

Mercedes Navarro

Universidad Nacional de Chimborazo Unach

Carlos Leonidas Gutiérrez Alvarez

Licdo. en Administración . y Ciencias Militares.
Magister en Planificación y Dirección
Estratégica . Docente Investigador del Dpto. de
Ciencias Humanas y Sociales. Universidad de
las Fuerzas Armadas. Espe Ecuador

identifican la economía popular, social, solidaria y comunal tanto de Ecuador como de Venezuela, entendida como una iniciativa de carácter emprendedora en ambos países. Se determina que estos países persiguen el bienestar social, solidario y popular para la sociedad y la economía familiar, permitiendo así cumplir y superar las metas del milenio en pro de una pobreza cero.

Palabras Clave: Economía, popular, solidaria, buen vivir.

ABSTRACT

The Popular Economy in Ecuador and Venezuela are conceived more than generating wealth or accumulation of capital, as a way of living with dignity, rooted in ancestral ethnic values or inherited from those who were part of the history of both countries. They represent for both countries an alternative of socialist character to solve problems of social segregation caused by economic policies that were present in Latin American society at the threshold of poverty, or extreme poverty. This article develops the evidence that represents two Constitutions, summarized in two national plans from a strategic vision (Plan of Good Living and Plan Patria respectively) and also two laws (Law of Social and Solidarity Economy and the Organic Law of the Economic System and Social Communal) which are combined in a strategy to promote inclusion spaces for the popular classes, new people-government relations, in a direct and participatory manner, redistribution of wealth, eradicate poverty, with financial and technical support. From this perspective, a common goal is to achieve an ideal state of dignified life, of human beings in harmony with each other and with nature: the ancestral Sumak Kawsay, the philosophical foundation of "Good Living". The "Living Well" introduced in Venezuela the harmonious character in family life, in society and in the workplace, thus consolidating the values that protect the identity,

sovereignty and defense of human rights, with physical, spiritual and intellectual enjoyment. Finally, the article aims to expose those key factors that identify the popular, social, solidary and communal economy of both Ecuador and Venezuela, understood as an entrepreneurial initiative in both countries. It is determined that these countries pursue social welfare, solidarity and popular for society and family economy, thus enabling to meet and exceed the goals of the millennium in favor of zero poverty.

Keywords: Economy, popular, supportive, good living.

Introducción

Son muchos los cambios que se producen en el entorno de las organizaciones, con repercusiones importantes para ellas, para sus sistemas organizativos y además para el talento humano que se desarrolla. Ante este contexto la reflexión global gira en torno a dos escenarios: el primero referido a las transformaciones tecnológicas que plantean oportunidades de innovación en todos sus subsistemas, en especial el técnico y el segundo la internalización de los mercados, la globalización de la economía, el estado, sus agentes activos y pasivos, así como las regulaciones y los nuevos espacios sociales, que permiten demarcar un atmósfera competitiva que se traduce en grandes cambios que apuntan hacia una reconversión en el sistema de trabajo, en el conocimiento técnico y profesional, y por ende en la construcción de una sociedad.

En consecuencia las fuentes de productividad en la nueva economía dependerán fundamentalmente de la capacidad de generación de conocimientos y del procesamiento eficaz de la información y las comunicaciones, a su vez dependerán de la capacidad que tenga los países para acrecentar su economía a través de su gente. Por tanto, demarcar la preponderancia de la economía familiar como alternativa que fortalece la economía popular y

solidaria (en el caso de Ecuador) y en el caso de Venezuela la llamada economía popular, social y comunal cuyos lineamientos para los autores se orientan a la revalorización que tienen estos países en común – con énfasis en lo social-popular-solidaria y comunitario-destacando así el papel protagónico que representa el componente social tan demarcado en este ámbito y en ambos países. En consecuencia el abordaje de esta investigación será a través de tres dimensiones los cuales hacen posible el desarrollo del trabajo: el primero la perspectiva familiar desde el ámbito de las economías social, solidaria , el segundo, la configuración de los marcos regulatorios: sus similitudes y alcances inherentes al ámbito social, solidario y popular, y el tercero se exponen las implicaciones de las condiciones que permiten la generación del desarrollo país además la necesidad cada vez más urgente de una sociedad rumbo al crecimiento y al desarrollo del conocimiento.

Fundamentos Teóricos

De esta manera para los autores desde una macro-perspectiva, la construcción de garantías de la competitividad pone de manifiesto el protagonismo de los actores en la introducción de modernos sistemas en el desarrollo productivo. Importante destacar que una economía de mercado no necesariamente va asociada a un libre mercado, ya que el Estado puede intervenir tanto para regular precios básicos como para orientar la producción y por tanto el consumo. El libre mercado, desde el punto de vista liberal supone la absoluta libertad de oferta y la demanda tolerando la única intervención estatal para garantizar mercados abiertos y ausencia de monopolios. Tanto así, que en Latinoamérica se coloca a la vanguardia del desarrollo social, mejorando sus economías aún frente a la crisis financiera internacional, y cambiando las reglas de distribución de la riqueza, enfocada hacia las

clases populares tradicionalmente más desfavorecidas.

Ante esta desvencijada doctrina de la “democracia del pueblo y para el pueblo”, que durante siglos ha prevalecido a través de “representantes” del pueblo, y no por gestión directa del mismo pueblo. Desde una nueva visión progresista, esta doctrina ha evolucionado, y sigue evolucionando, como ejercicio compartido entre el poder público y un poder popular participativo y protagónico, dueño de su propio destino, exigiendo un nuevo ciudadano comprometido con el desarrollo social y económico de sus naciones. En este sentido, la sociedad se encuentra frente nuevas avenidas, abiertas y desmalezadas, para la integración social y económica de aquellos ciudadanos que hasta ahora eran excluidos y sin oportunidades. Esta realidad, se extiende allende nuestras fronteras cuando se observan iniciativas de integración regional (política, económica y social), tal es el caso de UNASUR, CELAC, ALBA, y Petrocaribe. Tanto así, que en los actuales momentos se manifiesta la fortaleza y los espacios que como región ha alcanzado Latinoamérica.

En consecuencia, las fuentes de productividad y competitividad en esta nueva economía dependerán fundamentalmente de la capacidad para generación de conocimientos y del procesamiento eficaz de la información y las comunicaciones. En esta dirección esta investigación apunta a comparar los avances en materia de desarrollo social alcanzado por Ecuador y Venezuela mediante instrumentación legal de nuevas formas asociativas o comunales, partiendo de sus respectivas cartas magnas.

Ecuador, con sus raíces ancestrales del Sumak kawsay , de donde toma la idea del “Buen Vivir”, muy distinto a la concepción del mundo occidental; y Venezuela, con su Raíz Bolivariana, la premisa “la mayor suma de felicidad posible”. Ambas naciones, aun cuando emplean diferentes caminos o modos de participación y protagonismo

social, coinciden en un objetivo estratégico nacional: darle poder al pueblo para el logro de su felicidad, desde sus propios ámbitos geográficos, brindándole recursos y acompañamiento institucional; permitiendo su participación directa en planificación y construcción de su medios de producción de manera auto gestionaria y sustentable.

Ecuador cuenta con una Ley de la Economía Popular y Solidaria, y Venezuela con la Ley Orgánica del Sistema de Economía Comunal, para desarrollar esta idea, el trabajo pretende desarrollar la ruta del entorno regional que expone las bases consolidadas en ambos países del bienestar y del buen vivir., los principios fundamentales de la Constitución Nacional y sus leyes de economía social y popular tomando en cuenta la comparación de ambos modelos, y perspectiva estratégica para el futuro.

I) Entorno Regional de Ecuador y de Venezuela: Desarrollo Social como base del Bienestar y del Buen Vivir (o Vivir bien - Venezuela) en la Región Latinoamericana y Caribeña.

El desarrollo social y político, que en otras latitudes se le llama en términos peyorativos, no vinculantes: populismo, y lo define contrario a la democracia representativa no participativa y protagónica, se configura en la última década con cambios importantes en la sociedad, en especial en los países de América Latina. A lo largo de su historia, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) ha insistido en el papel del desarrollo social, la erradicación de la pobreza y, sobre todo, la lucha por una mayor igualdad, como ingredientes clave en la construcción de sociedades democráticas, justas y prósperas en la región. (CEPAL, 2011 Programa de Transferencias Condicionadas). Se podría agregar, con la incorporación de los saberes de los pueblos a la economía productiva nacional.

En este sentido la CEPAL, como institución reconocida en el mundo, destaca la importancia de poner en práctica acciones que permitan el avance hacia mayores grados de inclusión, igualdad y respeto a los principios de los derechos humanos. Es decir, desde un prisma multidimensional, el diseño e implementación de políticas sociales debe enfrentar complejas aristas de exclusión, vulnerabilidad, desigualdad y pobreza, siendo esos los grandes desafíos para Latinoamérica, por cuanto. De la supresión de estos invulnerables escenarios, dependerá el fortalecimiento de los sistemas de protección social, clave para el desarrollo humano y crecimiento económico.

Los programas relacionados con el componente social en los distintos países de América Latina han sido impulsados de múltiples maneras, pero en general todos han buscado como promover y aumentar los índices desarrollo humano, entre ellos, el del grupo familiar. En la década anterior, se asume la práctica de una nueva generación de iniciativas que se conocieron como los Programas de Transferencias Condicionadas (PTC), los cuales representan un mecanismo de justicia social en la distribución de la riqueza de los pueblos para combatir la reproducción inter generacional de la pobreza en los países de la región.

Es importante destacar que la definición de la población objetivo de estos programas cambia de un país a otro, pero en general, sus beneficiarios son siempre los colectivos constituidos para el desarrollo de la economía popular o comunal, y en particular “La Familia”, especialmente aquellas que se encuentran en el umbral de la pobreza o en pobreza extrema . No hay duda que el panorama regional de los programas en Latinoamérica es heterogéneo, El presupuesto promedio de los PTC en los países de América Latina equivale al 0,3% del PIB aproximadamente. En promedio, la cobertura expresada como porcentaje de personas que pertenecen a los hogares beneficiarios ronda el 13% de la población de los países, lo que

depende tanto de la envergadura de estos programas, como de la proporción de población pobre o vulnerable y que además cumple los criterios de elegibilidad definidos por cada programa.

Cada país, ha establecido sus propias reglas, proyectos y programas, pero el desafío común de ambos países es precisamente abordar los problemas de inclusión de los hogares en términos de una mejor calidad de vida. Hasta el 2014, para los programas que propenden a la inclusión social, en especial de los jóvenes, se han destinados para el desarrollo humano más de 170 millones de dólares de manera directa o indirecta, y principalmente facilitando el acceso a servicios diversos (en promedio simple, alrededor del 0,07 de los programas de transferencias condicionadas incluye un 14% del total de jóvenes, y las estimaciones indican ambos países se encuentran involucrados en programas sociales. CEPAL. Informe Mundial al 2014.

En este orden de ideas, importante resulta destacar los esfuerzos que se hacen en la Región a través de las políticas públicas para la inclusión social de los clases más vulnerables y contra la pobreza, desde el ámbito de influencia de las tecnologías de información y las comunicaciones, de la economía del mercado, la globalización, de los grandes desafíos para frenar el avasallante efecto de la crisis financiera y económica, pero resulta preponderante analizar cómo estas organizaciones sociales de la economía solidaria o comunal – unidades socioeconómicas populares, empresas de propiedad social, cooperativas, comunas, unidades familiares o grupos de intercambio, entre otras – son capaces de alcanzar tanto el nivel de autogestión, como de desarrollo social, creando así los cimientos para una economía sustentable, caracterizada por la participación ciudadana en los planes de inversión de la nación, en capacitación, investigación, promoción de proyectos socio productivos, como parte integral del sistema

económico de ambos países.

Acotando igualmente que el paradigma de la solidaridad implica señalar la participación colectiva como condición necesaria para concretar el éxito en el desarrollo del proyecto de país, lo cual determina la efectividad del trabajo productivo creador y la apropiación del conocimiento y las nuevas tecnologías en el ámbito de la toma de decisiones para la convivencia ciudadana.

Entre tanto la economía familiar debe articularse con otras formas y medios de producción de manera que permita colocar sus bienes o servicios en el sistema de economía popular y solidaria, en preferencia a la economía del libre mercado, que termina incrementando considerablemente los precios de sus productos a través de las enraizadas cadenas de distribución capitalista. En cuanto a su rentabilidad, se obliga a compartir el esfuerzo laboral y su renta entre los miembros y actores de la familia de manera justa y equitativa. En la esfera de la economía popular o comunal la economía familiar se entiende como una sociedad productiva especial, distinta a la tradicional mercantilista.

Concerniente a estas premisas, el estudio de la economía familiar, entendida como organización de propiedad social, caracterizada por la expectativa de la transferencia generacional (Miller y Le Bretón, 2008), resulta complejo y lleno de desafíos conceptuales, que en principio, requiere asociarlo a las consideraciones estratégicas de las empresas familiares. Habrá que tomar en cuenta que esta visión no es la única por cuanto el contenido interdisciplinario obliga a la participación de especialistas que versan sobre el área de administración, economía, ciencia política, historia, sociología, psicología, inclusive el derecho, entre otras, permitiendo así una gran diversidad teórica que enriquece la teoría y metodología de los estudios en este campo.

Al respecto, para Ecuador, la Revolución Ciudadana establece en la Ley de la Economía Popular y Solidaria la preponderancia a la “economía popular” como alternativa para fortalecer el desarrollo humano. En el caso de Venezuela, ésta se circunscribe a la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (que a su vez, son semejantes al resto de los países de la ALBA (Tratado de Comercio de los Pueblos, TCP), cuyos lineamientos para los autores se orientan a la revalorización que tienen estos países en común en cuanto a esta materia (popular-solidaria-social-comunitaria), no siendo otro que el papel protagónico que representa el componente social tan demarcado en estos países.

II) Principios Fundamentales de Ecuador y Venezuela enmarcado en la Economía Popular o Comunal

Como visión estratégica, desde una perspectiva socioeconómica, la implementación de mecanismos garantes de la inclusión y complementariedad de la economía popular pone de manifiesto el protagonismo participativo de la sociedad en la promoción de modernos sistemas para el desarrollo socio productivo. Es importante destacar que una economía de mercado no necesariamente va asociada a un libre mercado, ya que el Estado puede intervenir tanto para regular precios básicos como para orientar la producción y por tanto el consumo. El libre mercado, desde el punto de vista liberal supone la absoluta libertad de oferta y demanda, tolerando a regañadientes la intervención estatal para garantizar mercados abiertos y ausencia de monopolios. En contrario, la economía popular, basada en la solidaridad y el trabajo colectivo, no persigue el enriquecimiento, ni el aumento de capitales, sino que supone los ingresos necesarios para el buen vivir, y sus excedentes, invertidos en beneficio de sus propias comunidades.

Para revisar cómo se articula e implementa esta

estrategia, se hace necesario revisar el origen constitucional y legal que converge en el ámbito mencionado.

Asumiendo el carácter legal de la Constitución como carta magna de ambos países, los objetivos estratégicos para la economía popular o comunal, es necesario destacar que las Constituciones de ambas naciones tienen un carácter popular (que no populismo), el mismo que Simón Bolívar le pidió a los constituyentes de Angostura para la creación de la Gran Colombia, entre los principios fundamentales sería conveniente destacar:

En cuanto a los Principios Fundamentales Del Ecuador en su artículo 1º declara: “Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución. Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible”.

Sin embargo, los principios fundamentales de Venezuela se enmarca en el Artículo 1 al indicar que “La República Bolivariana de Venezuela es irrevocablemente libre e independiente y fundamenta su patrimonio moral y sus valores de libertad, igualdad, justicia y paz internacional en la doctrina de Simón Bolívar, el Libertador...”, de igual manera el Artículo 2 establece que “Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político”, así entonces el

Artículo 3 destaca al Estado con fines esenciales que establecen la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución.

Ante estas condiciones establecidas, la educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines en consecuencia los planes Nacionales de ambos países cuenta con un Plan Nacional de Desarrollo que persigue el bienestar social para el Ecuador se tiene el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, el cual tiene 12 objetivos nacionales para el Buen Vivir organizados en 3 ejes:

- 1) Cambio en las relaciones de poder para la construcción del poder popular. Con énfasis en el Objetivo 1 el cual indica “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular”.
- 2) Derechos, libertades y capacidades para el Buen Vivir; con énfasis en el Objetivos 2) referenciando: “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad”. 3) “Mejorar la calidad de vida de la población”. 4) “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”. 5) “Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad”. 6) “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos”. 7: “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global”.
- 3) Igualmente con respecto a la Transformación económica-productiva a partir del cambio de la matriz productiva hace énfasis en los Objetivos: 8) “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible”, 9) “Garantizar el

trabajo digno en todas sus formas”. 10 “Impulsar la transformación de la matriz productiva”. 11) “Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica”. 12) “Garantizar la soberanía y la paz, y profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana”.

Para Venezuela la conformación de estos aspectos se encuentra concentrado en la Ley Plan de la Patria: Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019, promulgada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.118 extraordinarios, del 04-12-2014., no obstante, se establecen cinco objetivos estratégicos de la nación:

- I. Defender, expandir y consolidar el bien máspreciado que hemos reconquistado después de 200 años: la Independencia Nacional.
- II. Continuar construyendo el socialismo bolivariano del siglo XXI en Venezuela, como alternativa al sistema destructivo y salvaje del capitalismo y con ello asegurar la mayor suma e seguridad social, mayor suma de estabilidad política y mayor suma de felicidad para nuestro pueblo.
- III. Convertir a Venezuela en un país potencia en lo social, económico y lo político dentro del a gran Potencia Naciente de América Latina y el Caribe, que garanticen la conformación de una zona de paz en nuestra América.
- IV. Contribuir al desarrollo de una nueva Geopolítica Internacional en la cual tome cuerpo un mundo metacéntrico y pluripolar que permita lograr el equilibrio del universo y garantizar la paz planetaria.
- V. Preservar la vida en el planeta y salvar a la especie humana.

Cabe destacar que de estos principios constitucionales y planes nacionales derivan sus leyes para el desarrollo de las comunidades populares, las más olvidadas por los erarios

nacionales del pasado: la Ley de la Economía Popular y Solidaria, y la Ley Orgánica del Sistema de Economía Comunal, a través de las cuales se dispone la arquitectura de una economía popular y comunal.

En una dimensión se tiene que Ecuador, se rige por La ley de la Economía Popular y Solidaria, que la define como “conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital”.

Esta ley fija seis (6) formas asociativas que bien caracterizan la Revolución Ciudadana en Ecuador. Ellas son:

1. Las Unidades Socioeconómicas Populares, tales como, los emprendimientos unipersonales, familiares, vecinales, las micro unidades productivas, los trabajadores a domicilio, los comerciantes minoristas, los talleres y pequeños negocios, entre otros, dedicados a la producción de bienes y servicios destinados al autoconsumo o a su venta en el mercado, con el fin de, mediante el autoempleo, generar ingresos para su auto subsistencia.

2. Las organizaciones constituidas por familias, grupos humanos o pequeñas comunidades fundadas en identidades étnicas, culturales y territoriales, urbanas o rurales, dedicadas a la producción de bienes o de servicios, orientados a satisfacer sus necesidades de consumo y reproducir las condiciones de su entorno próximo, tales como, los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las comunidades campesinas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector

Comunitario.

3. Las organizaciones económicas constituidas por agricultores, artesanos o prestadores de servicios de idéntica o complementaria naturaleza, que fusionan sus escasos recursos y factores individualmente insuficientes, con el fin de producir o comercializar en común y distribuir entre sus asociados los beneficios obtenidos, tales como, microempresas asociativas, asociaciones de producción de bienes o de servicios, entre otras, que constituyen el Sector Asociativo.

4. Las organizaciones cooperativas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el Sector Cooperativista.

5. Los organismos de integración constituidos por las formas de organización económica detalladas en el presente artículo.

6. Las fundaciones y corporaciones civiles que tengan como objeto social principal, la promoción, asesoramiento, capacitación, asistencia técnica o financiera de las Formas de Organización de los Sectores Comunitario, Asociativo y Cooperativista.

En cambio para Venezuela, la Ley Orgánica del Sistema de Economía Comunal (publicada en Gaceta Oficial N° 6.011, del 21-12-2010) en su artículo 1°, establece como objeto “Desarrollar y fortalecer el Poder Popular, estableciendo las normas, principios, y procedimientos para la creación, funcionamiento y desarrollo del Sistema Económico Comunal, integrado por organizaciones socio productivas bajo régimen de propiedad social comunal, impulsadas por las instancias del Poder Popular, el Poder Público, o por acuerdo entre ambos, para la producción, distribución, intercambio y consumo de bienes y servicios, así como de saberes y conocimientos, para satisfacer las necesidades colectivas y reinvertir socialmente el excedente, mediante una planificación estratégica, democrática y participativa”.

Adicionalmente, en el artículo 2º, define el Sistema Económico Comunal, Como el “Conjunto de relaciones sociales de producción, distribución, intercambio y consumo de bienes y servicios, así como de saberes y conocimientos, desarrolladas por las instancias del Poder Popular, el Poder Público, o por acuerdo entre ambos, a través de organizaciones socio productivas bajo formas de propiedad social comunal”. En cuanto al modo de producción, regula 4 forma generales de organización socio productivas, éstas son:

1. Empresa de propiedad social directa comunal: Unidad socio productiva constituida por las instancias de Poder Popular en sus respectivos ámbitos territoriales, destinada al beneficio de los productores y productoras que la integran, de la colectividad a las que corresponden, y al desarrollo social integral del país, a través de la reinversión social de sus excedentes. La gestión y administración de las empresas de propiedad social comunal directa es ejercida directamente por la instancia del Poder Popular que la constituya.

2. Empresa de propiedad social indirecta comunal: Unidad socio productiva constituida por el Poder Público en el ámbito territorial de una instancia del Poder Popular, destinadas al beneficio de sus productores y productoras, de la colectividad del ámbito territorial, y del desarrollo social integral del país, a través de la reinversión social de sus excedentes. La gestión y administración de las empresas de propiedad social indirecta corresponde al ente u órgano del Poder Público que las constituyan; sin que ello obste para que, progresivamente, la gestión y administración de estas empresas sea transferida a las instancias del Poder popular, constituyéndose así en empresas de propiedad social comunal directa.

3. Unidad productiva familiar: Es una organización cuyos integrantes pertenecen a un núcleo familiar que desarrolla proyectos socio

productivo dirigido a satisfacer sus necesidades y las de la comunidad; y donde sus integrantes, bajo el principio de justicia social, tienen igualdad de derechos y deberes.

4. Grupos de intercambio solidario: Conjunto de productores organizados voluntariamente, con la finalidad de participar en alguna de las modalidades de los sistemas alternativos de intercambio solidario. Es importante destacar como punto de comparación o factor común entre la economía popular y solidaria de Ecuador y el sistema de economía comunal de Venezuela, la forma asociativa más elemental entre todas: la “economía familiar”.

III) Perspectiva Estratégica de los Procesos del Bienestar Social y del Buen Vivir de Ecuador y de Venezuela.

Como se sabe ambos países poseen como propósito de estado la constitución y puesta en práctica de revoluciones, por un lado Ecuador con la Revolución Ciudadana, por el otro, Venezuela con la Revolución Bolivariana, en la actualidad puede destacarse que ambas revoluciones han enfrentado una férrea amenaza interna y externa, pero también con fortalezas donde se evidencia la búsqueda de un bienestar social. Un bienestar que permita democracias progresistas, participativas y protagónicas del pueblo y su gente en colectivo. Esta investigación de carácter interpretativo, documental, pretende destacar la escala social sin involucrar aspectos políticos, en consecuencia la connotación apunta al hombre como ser social, en ascenso le sigue la familia como la unidad fundamental de la sociedad, y en lo más alto, las agrupaciones sociales organizadas, para lograr el tan anhelado “Bien Común” o “Buen Vivir”.

Para esta revisión, no se considerará el individuo en sí mismo, por tratarse del carácter popular que revisten ambas leyes, y que en esencia, persiguen una revolución cultural, para cambiar esa idea desintegradora de la sociedad por una que la unifique en intereses comunes del individuo para

una sana convivencia en armonía y bienestar social. Antes de comparar la economía familiar en sus respectivos marcos legales, es necesario definir su contexto socio económico:

1. Desde una perspectiva económico-presupuestaria, la economía familiar comienza con la planificación, es decir estimando las necesidades humanas del grupo familiar: fisiológicas, de seguridad y entorno social, y de desarrollo humano. Las fisiológicas tienen que ver con la alimentación y acceso a los servicios básicos como el agua potable, salud, aseo, etc.; La seguridad de la familia contempla todos aquellos recursos que garantizan su previsión social a futuro; la sociedad brinda servicios y genera compromisos para esparcimiento, el compartir en familia; el desarrollo humano comprenden todas esas actividades educativas o de formación profesional para superación personal de cada uno de sus miembros. De esta manera, estas necesidades implicarían un gasto cuyo alcance va más allá del individualismo, por lo cual los integrantes deciden practicar la economía familiar para cubrir los gastos de uso común. En este sentido, se crea y comparte un presupuesto familiar con las cuotas de participación según las posibilidades de cada quien: el mercado, la salud, los servicios, entre otros. No obstante, mantienen su independencia e interés individual.

2. En el terreno productivo, la familia pueden “emprender” la creación de una empresa familiar que les permita un ingreso de sostenimiento y mejora progresiva de su condición de vida. Esta modalidad requiere un concierto de intereses comunes y conformidad de ingreso personal o colectivo, con identificación clara de los roles de cada quien, con reglas claras de desempeño, que evite a futuro confrontaciones que incidan en la disolución de la unidad familiar.

Entendido esto, en ambas leyes se concibe la economía familiar como un modo elemental para garantizar su buen vivir (o vivir bien). Pero aun

cuando parecieran distintas, tenemos que en Ecuador, la economía familiar se circunscribe a otros grupos o formas asociativas de la economía popular y solidaria, y en Venezuela, la Unidad Familiar se define como una organización socio productivo específico para satisfacer no solo sus necesidades, sino las de la comunidad. Esta diferencia es más de forma que de fondo, ya que la “solidaridad” debe entenderse como la contribución de la unidad familiar para “satisfacer las necesidades de su comunidad”.

En el resto de las formas asociativas, de igual manera se observa coincidencias y distinciones, pero todas persiguen el mismo objetivo: abrir espacios para la inclusión social de las clases populares, más desfavorecidas históricamente, y más constreñidas económicamente; incrementa el potencial productivo de la nación; y reducir los índices de pobreza extrema: en Ecuador, para garantizar el “buen vivir”, en Venezuela, para darle al pueblo “la mayor suma de felicidad posible” y lograr el “vivir bien”

En lo que respecta a los esfuerzos de Ecuador, La Ley de la Economía Popular y Solidaria, en su marco conceptual presenta como argumento en este perímetro de acción, un conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, disfrutan de manera simultáneamente e igualitaria, la calidad de vida de sus trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital”. (Ministerio de Inclusión Económica y Social/ documento en línea)

En ambas, la economía popular -solidaria o comunal- abarcan las distintas formas de organización para las que optan los ciudadanos y ciudadanas con el objetivo de crear sus propias fuentes de trabajo o para acceder a bienes y

servicios de calidad al costo más bajo posible, en una dinámica de reciprocidad y solidaridad que articula los intereses individuales y el interés colectivo. (Espinoza Chumo y Zambrano Palma; 2010, pág. 10)

Desde el ámbito administrativo hacen énfasis en las fuentes de financiamiento, lo que requiere necesariamente considerar las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, como factores que constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario.

Ecuador declara según esta ley como de interés público y prioridad del Estado, como mecanismo eficaz para construir el Sistema de Economía Social y Solidaria, aumentar y mejorar las fuentes de trabajo, contribuir al desarrollo económico, así como la práctica de la democracia, la preservación de la identidad, la equitativa distribución de la riqueza y la inclusión económica y social, haciendo énfasis en la promoción, protección y fortalecimiento de las formas de organización de la economía popular y solidaria. Estas formas de organización estarán sujetas al acompañamiento, regulación y supervisión.

En Venezuela, el poder popular dispone de una red financiera de la banca pública con carteras de crédito especiales para fines socio productivo, la cual contempla no solo el aporte material, sino también el acompañamiento técnico.

Ha de comprenderse como “acompañamiento” al proceso de seguimiento y apoyo continuo e intensivo a las formas de organización económica popular y solidaria, por parte del Instituto, con el propósito de dinamizar su desarrollo y su participación social, promoviendo entre ellas, el asociativismo y el acceso a programas de inclusión social, laboral, productiva y financiera.

De igual forma, para la “regulación” referida a estas condiciones señalan el conjunto de reglas y disposiciones dictadas por los órganos competentes, cumpliendo las formalidades legales y reglamentarias, previstas para su validez y vigencia. En cambio para la “supervisión”, ambas establecen actividades de inspección, control, vigilancia, auditoría, examen de archivos, libros de actas, libros de contabilidad y otras formas de prevención, corrección y sanción, efectuados a las formas asociativas y cooperativas y sus organismos de integración. En Ecuador, por parte de una Superintendencia; en Venezuela, se ejerce a través de las instituciones de control fiscal de la nación.

En cuanto a las organizaciones económicas del sector comunitario, señala la ley ecuatoriana que no requiere personalidad jurídica para su funcionamiento, sin embargo, para acogerse a la presente ley, se registrarán en el Instituto, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento General de la misma. En Venezuela, similarmente, estas organizaciones socio productivas deberán registrarse por ante el Ministerio del Poder Popular para las Comunas. Tanto Ecuador como Venezuela garantizan acompañamiento a estas formas de la economía popular o comunal para su autogestión y sostenibilidad.

Consolidar la economía popular, solidaria o comunal con las actividades socio productivas, además de otros actores que intervienen en ella, con un matiz destacado por sus relaciones de interdependencia, permite sin lugar a duda validar los procesos de carácter democrático y potenciales propuestas en pro del desarrollo el sector socio económico de ambos países.

De esta manera, la búsqueda de nuevos objetivos y propósitos socio productivos, orientados a la consolidación de una economía solidaria, tanto en Ecuador, como en Venezuela, representa una estrategia clave para facilitar la reorganizaron de diversos escenarios (sociales, económicos y

tecnológicos, entre otros), enfatizando con ello el concepto del “buen vivir” (o vivir bien) como garante del fortalecimiento del tejido social, de una nueva economía social, y de una revolución del conocimiento (tanto científico como de saberes populares).

Estos modelos socio productivos o comunitarios y sus formas de organización popular, se basan en relaciones de propiedad social para producción y distribución solidaria de bienes y servicios, mediante la movilización consiente de las potencialidades productivas de la comunidad, concebidas como medios de desarrollo humano, que impulse el desarrollo integral del país, promoviendo y ejecutando proyectos de interés colectivo, con el financiamiento y acompañamiento del Estado, en el cual sus excedentes pertenecen a la comunidad y deben ser distribuidos en reinversión social, satisfaciendo necesidades en sus respectivos ámbitos geográficos en la que se

Estos objetivos estratégicos de Ecuador y Venezuela ofrecen alternativas para construir una sociedad más justa, en la que el centro de la acción pública sea el ser humano y la vida. El desafío central de estos planes apunta a la universalización de los derechos y la igualdad de oportunidades para toda la ciudadanía viva en plenitud. Así entonces, el Buen Vivir o el Vivir Bien plantea un enfoque integrador para consolidar esta estrategia común.

Conclusiones

Una vez desarrollados los análisis comparativos entre ambos países respecto a las leyes que conforman los estados de bienestar para Ecuador y Venezuela, se hace necesario destacar la necesidad de contemplar los objetivos estratégicos inherente a la construcción de una sociedad justa, consolidada en las bases del buen y el bien vivir del ser humano y en especial de la familia como base fundamental de las sociedades. El gran desafío

de estos planes de desarrollo y la consolidación de los resultados de ambas leyes estriba en las necesidades y defensa sobre la universalización de los derechos y las Oportunidades para que toda la ciudadanía tenga una vida plena y de bienestar. En este sentido las conclusiones finales giran en torno a:

I. Tanto el 2° Eje del Plan Nacional del Buen Vivir de la República del Ecuador, como el II Objetivo Estratégico del Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación de la República Bolivariana de Venezuela, como garante de la búsqueda en una mayor suma e seguridad social, mayor suma de estabilidad económica y mayor suma de felicidad para los ciudadanos (pueblos) constituyen una identidad de estrategia y criterio social.

II. Los planes de desarrollo para ambos países (Ecuador y Venezuela), la Revolución Ciudadana como para la Revolución Bolivariana respectivamente establecen una nueva relación de poder entre gobierno y pueblo, en forma directa, participativa y protagónica, para la inclusión de las clases populares orientadas a una economía solidaria o comunal y la pretensión en común estriba en la erradicación de la pobreza.

III. La sana armonía sociedad-naturaleza, contemplada en los dos planes nacionales pretende garantizar la sobrevivencia de las generaciones futuras.

IV. En correspondencia a lo que se ha desarrollado a lo largo de estas reflexiones, importante destacar el rol que juega la equidad social vista como la satisfacción creciente e las necesidades humanas que deben alcanzarse reduciendo sustancialmente los actuales niveles de inequidad socioeconómica, étnica de género, regional y etaria, la participación social debe llevarse (según el Plan del Buen Vivir-Ecuador) a

una creciente participación ciudadana en las decisiones relevante para la colectividad y la profundización de la democracia y en consecuencia la búsqueda de igualdad de oportunidades para todos (Plan Patria-Venezuela).

V. Ambos países poseen en común acuerdo la búsqueda de incorporar más objetivos y propósitos orientados a la permanencia de una economía solidaria, popular, social y comunal, se destaca así una estrategia clave que permitirá la reorganizaron de diversos escenarios (tecnológicos, económicos, sociales entre otros) permitiendo con ello destacar el Buen Vivir o Vivir Bien como garante del fortalecimiento del tejido social y una nueva economía social y del conocimiento.

VI. Se pretende en ambos países fortalecer el modelo socio productivo comunitario y sus formas de organización popular, basándose en relaciones de producción solidarias mediante la movilización consiente de las potencialidades productivas de la comunidad, concebidas como herramientas que impulsan el desarrollo integral del país, fomentado y desarrollando la economía popular sobre la base de proyectos que le son propios de las comunidades organizadas, en cualquiera de las formas y del intercambio de saberes, bienes y servicios para la reinversión social , satisfaciendo así las necesidades de las comunidades.

REFERENCIAS

Banco Central de Venezuela. Sala de Prensa. (2015). Información de Indicadores Económicos de Venezuela.

- Artículo Documento en línea. (Consulta: 15/01/2015). p. 12
- Correa, R. (2015). Ecuador ingresa a la Economía del Conocimiento. Ecuamérica Radio. Artículo Documento en línea. (Consulta: 15/01/2015). p. 12
- Espinoza, C. y Zambrano, P. (2010). Análisis de la Economía Popular y Solidaria frente a la Economía de Mercado en la Provincia de Manabí. Trabajo de grado no publicado. pp. 1-107
- Hatum, A. (2009). Alineando la Organización. Ediciones Granica. Buenos Aires. Argentina.
- Gadow, F. (2010). Dilemas. La Gestión del Talento en Tiempos de Cambio. Editorial Gránica. Serie Management. Buenos Aires. Argentina.
- Lazzati, S. (2012) El cambio del Comportamiento en el Trabajo. Editorial Gránica. Buenos Aires. Argentina.
- Ley Ecuador (2011). “Ley Orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario”, Quito, MIES.
- Ley Orgánica del Sistema de Economía Comunal (publicada en Gaceta Oficial N° 6.011, del 21-12-2010)
- Ley Plan de la Patria: Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019, promulgada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.118 extraordinarios, del 04-12-2014
- Maldonado, M. A. (2006). Competencias Método y Genealogía. Ed. Ecoe. Bogotá Colombia.
- Miller y Le Bretón, D. (2008). To grow or to harvest? Governance, strategy and performance in family and lone founder firms. Documento en línea. Disponible en: <http://www.emeraldinsight.com/doi>
- Olive, L. (2007). La Ciencia y la Tecnología en la Sociedad del Conocimiento. Ediciones Fondo de Cultura Económica. México.
- Trullen, L. y Boix, C. (2004). Economía del Conocimiento, Ciudad y Competitividad Artículos Científicos. Investigaciones Regionales. Págs. 139-161

MORAL Y ÉTICA DESDE LAS PERSPECTIVAS FILOSÓFICAS DE HANNAH ARENDT Y JÜRGEN HABERMAS

(MORAL AND ETHICAL FROM THE PHILOSOPHICAL PERSPECTIVES OF HANNAH ARENDT AND JÜRGEN HABERMAS)

Miriam Josefina Rodríguez Quiroz

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

El libro “Responsabilidad y Juicio”, de Hannah Arendt, reúne varios temas de la autora escritos en diferentes momentos, expuestos en discursos, lecciones y ensayos. Está estructurado en dos partes, precedidas de un primer texto bajo el título de “Prólogo”, que fue su discurso pronunciado cuando se le confirió el premio Sonning, por parte del gobierno danés. En cuanto a “Conciencia Moral y Acción Comunicativa” de Jürgen Habermas, es un libro diverso, en el sentido de que reúne cuatro artículos, con orígenes distintos, como indica el propio autor, en una breve referencia titulada “justificación”, sin embargo en la temática, el enfoque y la finalidad, constituyen una unidad de contenido. Habermas va a girar siempre en torno a la teoría de la Acción Comunicativa, en la relevancia de la acción y el habla, como aspectos fundamentales de la comunicación humana. A partir de la lectura de los referidos libros, de Hannah Arendt y Jürgen Habermas, respectivamente, se construye el presente artículo realizando un análisis comparativo y crítico sobre la filosofía de la moral y de la ética desde las perspectivas de ambos autores.

Palabras clave: Responsabilidad, juicio, ética, moral

ABSTRACT

The book "Responsibility and Judgment" by Hannah Arendt, brings together several themes of the author written at different times, exposed in speeches, lessons and essays. It is structured in two parts, preceded by a first text under the title of "Prologue", which his speech was delivered when he was awarded the Sonning prize by the Danish government. As for "Moral Awareness and Communicative Action" by Jürgen Habermas, it is a diverse book, in the sense that it brings together four articles, with different origins, as the author himself

Miriam Josefina Rodríguez Quiroz

Licenciada en Educación y Magister en Supervisión Educativa. Doctorante en Ciencias de la Educación (ULAC).

Docente en la Universidad Deportiva del Sur.
miriamrodriguezq@hotmail.com

indicates, in a brief reference entitled "justification", however in the subject, the focus and the purpose, constitute a unit of content. Habermas will always revolve around the theory of Communicative Action, in the relevance of action and speech, as fundamental aspects of human communication. Based on the reading of the aforementioned books by Hannah Arendt Jürgen Habermas, respectively, this article is constructed by making a comparative and critical analysis of the philosophy of morals and ethics from the perspectives of both authors.

Keywords: responsibility, judgment, ethics, moral.

Introducción

Hannah Arendt ha sido considerada como una filósofa y pensadora, entre los mejores del siglo XX, reconocida, quizás entre quienes mejor han interpretado y comprendido los extraordinarios hechos que caracterizaron esta etapa de la vida humana en el mundo, protagonista, además, de las vivencias dramáticas que conmovieron a la sociedad por su condición de judía alemana que tuvo que huir de su país natal después de haber estado en prisión. Arendt tuvo entre sus maestros a otros grandes pensadores como Heidegger, Jaspers y Bultmann.

Aunque ya era conocida en el círculo intelectual francés y como cronista de la revista *New Yorker*, en Estados Unidos, fue sobre todo el escándalo que se generó con sus crónicas del juicio que el Estado de Israel instruyó contra Adolf Eichmann, lo que la hizo, para ese momento, distinguirse, por ser tan directa y controversial, y por la objetividad, a pesar de su condición judía, con que trató el referido proceso, que la autora presenta posteriormente en su libro "Eichmann en Jerusalén", donde reunió las crónicas. Durante el juicio, Eichmann basó su defensa justificándose en que solo era una pieza de un engranaje superior, queriendo decir que nadie, en el régimen totalitario

del Tercer Reich era responsable, excepto Hitler. La actitud de Hannah Arendt, frente a esta defensa percibe el error de intentar considerarlo como una pieza mayor, y acepta que sólo obedece órdenes, por lo que, a su parecer carece de juicio. Arendt vio a Eichmann, escuchó sus argumentaciones, pudo observar sus reacciones, por lo que al analizar sus justificaciones llegó a la conclusión de que aquel hombre no era un ser ontológicamente corrompido ni una personalidad satánica, sino un pobre hombre vulgar que había cometido sus crímenes debido a "una especie de estupidez moral producto de una absoluta ausencia de juicio". Este, por supuesto fue un planteamiento que enfrentó a Arendt con los círculos judíos.

Los apuntes y sus reflexiones sobre el juicio a Eichmann, como tema en torno a la moral y la responsabilidad personal, conciencia moral y juicio, fueron publicadas mucho antes, sin embargo las ideas centrales son presentadas en el libro: *Responsabilidad y Juicio*, en el cual se refleja la profundidad de sus investigaciones sobre la ética y la moral, que constituyen, junto a los planteamientos de Habermas sobre la conciencia moral y la acción comunicativa, los aspectos centrales de este breve análisis.

Habermas por su parte, es filósofo, además de historiador, psicólogo y economista. Trabajó con Adorno en el Instituto de Investigación Social de la Universidad de Frankfurt, formando parte de ese grupo de intelectuales, filósofos y psicólogos conocidos como el grupo de Frankfurt o Círculo de Viena. Es un apasionado de la lectura y de la crítica. Es un escritor prolífico que ha logrado abarcar temas diversos: filosóficos, políticos, sociales y morales, además de caracterizarse por ser significativamente crítico con otros filósofos del pasado y de sus propios contemporáneos. Ha escrito sobre las teorías de Marx, sobre la propuesta del desarrollo moral de Kohlberg, sobre la psicología evolutiva de Piaget y ha participado presencialmente en innumerables discusiones,

conferencias y controversias filosóficas a lo largo de su vida. Por su obra tan fecunda ha recibido numerosos premios y honores, siendo un ejemplo el Premio Príncipe de Asturias de Ciencias Sociales en el año 2003. Son innumerables también las universidades de las cuales es Doctor Honoris Causa. Y por supuesto, es seguido por muchos investigadores que toman como paradigma su teoría de la Acción Comunicativa. Es junto a Arendt un gran estudioso del comportamiento y la acción humana.

En la lectura de Arendt, observamos que su discurso en *Responsabilidad y Juicio* está impregnado de sus postulados políticos, que ya habían sido expresados en su primer libro “*Los orígenes del totalitarismo*”, publicado en 1951, considerado por muchos críticos y autores como su trabajo más importante, el cual contiene las claves para comprender su obra como un conjunto sistematizado en torno a los problemas políticos, la vida pública y la participación, entre otros. Sin embargo, es importante señalar que un tema recurrente en la producción de Arendt es el de las relaciones entre el pensar y el juzgar, entre la moral y la política. Su obra está centrada en el totalitarismo y en sus implicaciones metafísicas, vinculada a las capacidades de la acción y el discurso, que configuran la acción humana, la vida activa y sus quehaceres.

Con respecto a la moral, Arendt la vincula con lo político, en tanto que a la política le introduce valores, al considerarla como una ciencia normativa, al tiempo que también exige como presupuesto la libertad humana y la asociación espontánea y voluntaria de los hombres. Arendt también relaciona la moral con el conocimiento, y a éste con la conciencia, por ello considera que quien no tiene conciencia, sin ser estúpido, no distingue entre el bien y el mal. Incluso, con o sin sentido despectivo, aunque ella aclara que “sin arrogancia”, Arendt (2003: 55) plantea la duda de si las personas con escasa preparación mental o

conceptual para las cuestiones morales estarán a la altura necesaria para debatirlas. Tanto la moral como la ética, en la concepción de Arendt, pertenecen a la esfera de la subjetividad; al respecto Bueno (2010) refiere que:

La subjetividad de la ética arendtiana parece suficientemente probada. Las referencias a ella son una constante en sus distintos ensayos de ética. Además, el principio moral en que el individuo se insta a sí mismo a no hacer el mal porque luego quizás no sería capaz de convivir con la persona que resultara de ese mal, no vale para fundamentar una justificación jurídica o política (tampoco para una ética que quiera ir más allá de lo subjetivo). Ese principio, basado en la autoevidencia de la no-contradicción, sirve para fundamentar sólo una moral subjetiva. (p.284).

Entendemos que la máxima moral para Arendt, se fundamenta en el principio de no-contradicción vinculado al lenguaje del pensamiento, mientras que la conciencia moral es posterior al pensamiento y éste, es previo al juicio. La autora ratifica su argumentación de que la conciencia moral y el pensamiento son subjetivos, mientras que el juicio es la manifestación tangible y pública de los procesos anteriores. El juicio implica entonces la revelación a los otros y la moral no podrá servir nunca de excusa o justificación para la tentación o la violencia. Así lo explica Kohn (2003), en la Introducción al libro *Responsabilidad y juicio* que discutimos de Arendt:

La moral se basa en la libertad de elegir, ante la cual tentación y violencia no son nunca lo mismo; la tentación no puede ser, como dijo Arendt,, una justificación moral de acto alguno, mientras que la violencia tiene escasa o ninguna consecuencia moral para quienes la sufren. (p.23).

En el caso de Habermas, es necesario tener presente que, desde su teoría de la Acción comunicativa, todas las facultades del ser humano son vinculadas a la comunicación, a las relaciones intersubjetivas, orientadas a la búsqueda del entendimiento. En consecuencia, la filosofía moral que desarrolla Habermas en la década de los 80, conocida como ética del discurso, es producto de los postulados teóricos propuestos en su libro *Teoría de la acción comunicativa*, publicada en 1981. Por ello, en la obra que nos ocupa en este momento, que es la *Conciencia Moral y la Acción Comunicativa*, la relación temática de la ética, la moral, la conciencia y el juicio mantiene la relación con los presupuestos de la referida teoría. Para Habermas, según apreciamos, el punto de vista moral solo puede surgir y realizarse en condiciones comunicativas que aseguren que todos examinan la aceptabilidad de las normas elevadas a práctica universal, desde las perspectivas de comprensiones del yo y del mundo. La práctica deliberativa, donde los sujetos interactúan a través del lenguaje, es el único recurso posible para el juicio imparcial acerca de las cuestiones morales. Se observa que, tanto en Arendt como en Habermas, la conciencia y el pensamiento preceden al juicio moral, aunque Habermas particularmente relaciona la racionalidad moral con la formación discursiva de la voluntad. Y, por otro lado, mientras Arendt considera el asunto moral vinculado a la responsabilidad personal, para Habermas es un asunto de acuerdo entre uno y los otros a través de la acción comunicativa.

Según Habermas no puede desvincularse la conducta moral de la interrelación entre los actores de la acción, siendo la conciencia colectiva asumida como la norma básica de la vida social. Moreno (2007), en referencia a lo expuesto, lo argumenta de la siguiente manera:

Se trata de un procedimiento formal de construcción de normas independiente

de todo presupuesto de contenido, y que resulta del modelo comunicativo del paradigma del lenguaje. El objetivo de este procedimiento está en la obtención de un argumento capaz de contemplar los intereses de todos los afectados y partícipes del procedimiento discursivo, y por tanto, su aprobación, por el hecho de representar el mejor argumento. (p.64).

Los fundamentos de la ética del discurso son explicados por Habermas apelando a dos principios fundamentales: Uno es el principio de universalidad (U), proveniente de la filosofía kantiana, donde plantea la necesidad de argumentar de tal manera que en los argumentos se incluyan las exigencias del resto de participantes, solicitando su libre acuerdo racionalmente justificado. Lo fundamental aquí está en que esa universalidad proceda de la validación universal de todos los afectados por la norma o mandato, condición que garantiza la imparcialidad del juicio moral. El segundo principio es el postulado ético discursivo (D), que establece la exigencia de argumentar siempre en procura de validez, con la intención de obtener la aceptación generalizada de los argumentos expuestos.

Ahora bien, sobre el tema de la conciencia, debe tenerse presente que el término puede ser empleado con dos sentidos: Por un lado, existe el término “consciousness”, que literalmente se traduce en “saber conmigo mismo”; esta conciencia implica que hay una diferencia en el “uno mismo”. Es decir, la diferencia que el hombre percibe en el mundo entre los otros hombres existe también en uno mismo. Esta conciencia, es a la que se le denomina “conciencia de sí”, por supuesto es distinta del pensamiento y previa al mismo. En lo expuesto se puede entender que no puede entrarse en diálogo o conversación con uno mismo si antes no se ha tomado conciencia de que en uno mismo hay otro, que es

a lo que Arendt llama dos- en –uno.

En cuanto al segundo sentido de la conciencia, se trata de “conscience”, es el término más conocido, el más usual, el que permite distinguir entre bien y mal. Constituye la conciencia moral, y en este caso es posterior al pensamiento. Quiere decir que sólo los individuos que piensan pueden tener conciencia moral. Cabe resaltar, que la conciencia moral no indica en positivo qué hacer; sólo dice o señala qué no hacer, lo que no estaría bien hacer. En esa dirección, Arendt (ob.cit) destaca que: “cualquiera que sea la fuente del conocimiento moral – mandamientos divinos o razón humana – todo hombre cuerdo, se supone, lleva en su interior una voz que le indica lo que está bien y lo que está mal” (p.84).

Derivado de lo anterior, la conducta moral será una consecuencia de la conciencia moral, y según Arendt, dicha conducta depende básicamente del trato del hombre consigo mismo, así lo entendemos cuando Arendt acota lo siguiente:

No es ciertamente una cuestión de interés por los demás, sino por uno mismo, no de humildad, sino de dignidad humana, e incluso de orgullo humano. La norma no es ni el amor al prójimo ni el amor a uno mismo, sino el respeto a sí mismo. (p.89).

Para quienes han profundizado en el pensamiento de la autora, este planteamiento es la interpretación de Arendt a la filosofía moral de Kant, dando relevancia a la intersubjetividad del sujeto con respecto a su conciencia moral, al diálogo interpersonal, a los deberes que el hombre tiene consigo mismo por delante de los que tiene con los demás. En este aspecto, Arendt introduce un elemento que denomina la soledad, referida al verdadero encuentro de la persona consigo misma; no es la soledad o la ausencia de otros, sino el encuentro, la conversación del individuo en íntima relación consigo mismo, y nos lo presenta argumentando que: “es mejor estar enfrentado con el mundo entero que, siendo uno, enfrentado

consigo mismo” (p.115).

Por otro lado, en Habermas, la conciencia moral se deriva de la autorreflexión, con relevancia de la acción y el habla. En el segundo texto del libro que analizamos, titulado “Ciencias sociales reconstructivas VS. Comprensivas”, el autor dedica su atención crítica al análisis de la teoría del desarrollo moral de Kohlberg, el cual inicia mencionándolo como ejemplo para fundamentar “la afirmación de que las ciencias sociales pueden ser sabedoras de su dimensión hermenéutica, y al mismo tiempo estar a la altura de su misión, que es producir conocimientos teóricos” (Habermas, 1998:46). En su análisis, el autor enuncia seis tesis en torno a la mencionada teoría de Kohlberg, de las cuales destacamos, como interés particular en nuestro análisis, la tesis N° 5, donde Habermas hace los siguientes señalamientos:

Nuestra teoría psicológica acerca de por qué los individuos avanzan de una etapa a la siguiente se fundamenta en una teoría filosófico- moral, que explica por qué la última etapa es mejor o más adecuada moralmente que la anterior. Nuestra teoría psicológica sostiene que los individuos prefieren la etapa superior de la reflexión moral de la etapa que pueden alcanzar (p.52-53).

En lo expresado por Habermas percibimos una posición similar a la de Arendt en la relación de aprendizaje, conocimiento y evolución de los individuos, con respecto al desarrollo moral, vinculado a los supuestos teóricos de Kohlberg, cuando considera que un nivel superior arrastra consigo y contiene los elementos contenidos en la etapa o nivel anterior, es decir, el conocimiento previo es relevante para la formación del juicio moral. Por su parte, la posición de Habermas se ve ratificada en el tercer texto del libro: “Ética del discurso. Notas sobre un programa de fundamentación”, cuando éste refiere que: “Antes de toda reflexión, está claro que no cabe esperar

una diferenciación entre la verdad y la rectitud normativa, en el plano de la argumentación”, (p.77).

En el texto final del libro, titulado “Conciencia moral y Acción comunicativa”, Habermas expone la fundamentación lógico-evolutiva de las etapas morales, cimentando “el punto de vista moral” sobre la base de la acción comunicativa, argumentando que éste “surge de una reciprocidad, integrada a su vez en una acción orientada al entendimiento”. La referida reciprocidad se manifiesta en las expectativas de comportamiento, en las funciones sociales y en reciprocidad de derechos y deberes, relacionados también con las normas.

En torno a la responsabilidad, para Arendt tiene una dimensión fundamental de carácter político. En este caso, la autora destaca como ejemplo, que Napoleón Bonaparte al convertirse en emperador proclamó que asumía la responsabilidad por todo lo que había hecho Francia desde Carlomagno hasta el terror de Robespierre. Lo cual era decir que todo lo que había hecho Francia se hizo en su nombre, en tanto que él es “nuevo órgano político” que representa a Francia. De igual manera, al referirse concretamente a la responsabilidad personal o moral, la autora considera que ésta es obligación de cada uno, sobre todo cuando se trata de asuntos relacionados con la obediencia a las leyes o a las órdenes recibidas.

En ese mismo orden, Arendt (ob.cit) enfatiza también que “la aceptación del mal menor se utiliza conscientemente para condicionar a los funcionarios del gobierno, así como a la población, para que acepten el mal como tal”, (p.64-65). Sin embargo, más allá de lo político, está la conciencia, lo personal, la autenticidad, por ello, valorando tales condiciones, Arendt considera que: “en términos morales, tan mal está sentirse culpable sin haber hecho nada como sentirse libre de culpa cuando uno es realmente culpable de algo” (p.58).

En lo que respecta al juicio, ya hemos señalado que, según Arendt, la facultad del pensar tiene en sí misma una dimensión moral que no indica pautas de conducta pero permite, a través del juicio, establecer diferencias entre lo feo y lo bello, entre lo bueno y lo malo. Es el pensamiento el que libera la facultad del juicio y se constituye en la más política de las facultades mentales, pues es la que lleva la actividad espiritual al mundo de las apariencias. Pero además de ser una facultad mental, el juicio es también una capacidad ética, y en consecuencia tiene un papel que cumplir en los asuntos morales. Mientras el pensamiento se ocupa de las abstracciones, el juicio opera sobre cosas concretas, vinculado al sentido común, y su validez depende de la capacidad de tener en cuenta el mayor número posible de posiciones de otros.

Finalmente, en ambos autores se destaca la importancia con que abordan los asuntos relacionados con la conciencia moral, la responsabilidad personal de los individuos y la vinculación del conocimiento con el desarrollo moral. Cabe señalar que, aunque en algunos argumentos difieran sus concepciones, tanto Arendt como Habermas, son teóricos de la acción, creen, sin lugar a dudas, en la relación estrecha entre conciencia y juicio moral, defienden, en la condición humana, la necesidad comunicativa. En Arendt se destaca la comunicación de la persona consigo misma y la toma de conciencia a partir del diálogo de uno con uno, sobre todo en solitud. Mientras en Habermas, lo verdaderamente relevante solo se da en la interrelación de uno con los otros, lo esencial es la acción comunicativa en el mundo de la vida, la relación entre los actores sociales en la búsqueda del entendimiento, es lo que da sentido a la existencia humana.

REFERENCIAS

- Arendt, H. (2003). Responsabilidad y juicio. Editorial Paidós. Barcelona.
- Bueno Gómez, N. (2010). Los componentes subjetivos de la ética de Hannah Arendt. ARBOR. Revista de Ciencia,

Pensamiento y Cultura CLXXXVI 742 marzo-abril (2010) 277-286 ISSN: 0210-1963. Disponible en www.arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/download/779/

Habermas, J. (1998). *Conciencia Moral y Acción Comunicativa*. Ediciones Península. Barcelona.

Habermas, J. (1998). *Escritos sobre Moralidad y Eticidad*. Editorial Paidós. Barcelona.

Khon, J. (2003). Introducción. En Arendt, H. (2003). *Responsabilidad y Juicio*. Editorial Paidós. Barcelona.

Moreno Lax, A. (2007). Jürgen Habermas: Entre la Ética del Discurso y la Ética de la Especie. DIKAIOSYNE No. 19 Revista semestral de filosofía práctica Universidad de Los Andes Mérida – Julio-diciembre de 2007. Disponible en: www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/19132/2/articulo4..

**IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS EDUCATIVAS UNIVERSITARIAS DEL
ESTADO VENEZOLANO EN LA UNEFA NÚCLEO COJEDES**

**(IMPLEMENTATION OF THE EDUCATIONAL POLICIES OF THE VENEZUELAN STATE IN
THE UNEFA NUCLEO COJEDES)**

Blanca María Barrios Aguilar

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Las políticas del Estado en las Universidades, se van concretando de forma estratégica y compleja, con el fin de hacer que la educación universitaria investigue, conozca y transforme nuestras realidades. La presente investigación tiene como propósito generar elementos teóricos sustentadores de las políticas de educación universitaria del Estado venezolano desde el proceso de su implementación, a la luz de una Teoría de Acción Humana en la UNEFA Núcleo Cojedes. Se ubica en el paradigma cualitativo, episteme fenomenológico, enfoque interpretativo, basado en un diseño propio, que se configuró a partir del análisis y la observación de la realidad. Como actores sociales participaron nueve docentes, a quienes se les realizó la entrevista a profundidad para interpretar la información, emergiendo categorías que al ser saturadas fueron conceptualizadas en lo que llamamos relaciones articulantes de la teorización para reflexionar en el marco de la concepción de las políticas de educación universitaria en el contexto de la UNEFA Núcleo Cojedes, donde se desprendieron los siguientes elementos teóricos: la Estructura Organizacional, la Cosmovisión Universitarias, Prácticas Significativas de los Actores Sociales, Concepciones Exitosas, Procesos Pedagógicos y Participación de Actores Sociales

Palabras clave: Educación Universitaria, Políticas de Educación Universitaria, Elementos sustentadores.

ABSTRACT

The policies of the State in the Universities, are concretized in a strategic and complex way, in order to make the university education investigate, know and transform our realities. The purpose of this research is to generate supporting theoretical elements of the university

Blanca María Barrios Aguilar

Ing. Agroindustrial (UNELLEZ), MSc. En Administración mención Gerencia General (UNELLEZ). Doctora en Ciencias de la Educación (ULAC).

Docente Agregado UNEFA núcleo Cojedes.

bmbarrios@gmail.com

education policies of the Venezuelan State from the process of its implementation, in the light of a Human Action Theory in the UNEFA Núcleo Cojedes. It is located in the qualitative paradigm, phenomenological episteme, interpretative approach, based on an own design, which was configured from the analysis and observation of reality. As social actors, nine teachers participated, who underwent an in-depth interview to interpret the information, emerging categories that when saturated were conceptualized in what we call articulating relations of theorization to reflect in the framework of the conception of the policies of university education in the context of UNEFA Núcleo Cojedes, where the following theoretical elements emerged: the Organizational Structure, the University Cosmvision, Significant Practices of Social Actors, Successful Conceptions, Pedagogical Processes and Participation of Social Actors

Keywords: University Education, University Education Policies, Sustaining Elements

Introducción

La concepción e implementación de las políticas educativas responden a un conocimiento que orienta hacia las transformaciones sociales, políticas, económicas y culturales de un país, inmerso en un escenario mundial que hace a las sociedades cada vez más complejas, pues, la educación simboliza la columna principal para el desarrollo de cualquier nación, donde el Estado es el principal responsable de asegurarla como bien público, considerando los cambios que emergen de la realidad en el ámbito internacional, que se manifiestan en una serie de perspectivas e impactan en la educación universitaria.

En particular, la educación universitaria a través de las universidades como organización social, forman e impulsan el saber hacia el desarrollo de las sociedades, alineándose a las políticas públicas planificadas por el Estado,

concebidas de acuerdo a Escalante y Graffe (2011), “como el conjunto de directrices sustentadas en las leyes y planes de desarrollo que posibilitarían emprender acciones en la búsqueda del bienestar, así como la promoción y la garantía de los derechos de los ciudadanos”. (p. 32). En opinión, las políticas públicas son las líneas fundamentales de acción que utiliza el gobierno para lograr un impacto sobre el entorno social, presentadas en los planes con la formulación de principios orientadores legales para consolidar un estilo de pensamiento.

En Venezuela, existen estudios sobre políticas públicas de la educación universitaria en el país, a partir de los lineamientos definidos por la UNESCO, así como investigaciones sobre sus reformas, transformaciones, medidas de gobierno aplicadas, análisis de las políticas implementadas por el gobierno, lineamientos generados para orientar las políticas de educación universitaria entre otras, que afirman que el educación universitaria lleva la marca del sistema político que se desarrolla desde 1999, siendo interesante para la investigadora centrar su atención en conocer los mecanismos en que se apoyan las universidades en atención a la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA), al respaldar el cumplimiento de las políticas y tratar de construir el tipo de ciudadano necesario para llevar adelante un proyecto de país.

Es por ello, que en esta investigación se plantea la idea principal de generar desde una teoría de acción humana y, desde los significados de los actores, elementos teóricos sustentadores de las políticas de educación universitaria del Estado venezolano desde el proceso de su implementación, en la UNEFA Núcleo Cojedes, con el fin de develar las acciones que respaldan y están presentes en los actores de la institución, que al mismo tiempo han impactado el entorno y dan respuesta a lo establecido en los planes de la

nación.

Fundamentos Teóricos

Políticas Educativas

La universidad está llamada a cumplir con las perspectivas de la sociedad en la cual se inserta, producto de las constantes transformaciones mundiales afectadas por la globalización, la tecnología de información y comunicación, los nuevos enfoques de acercamiento entre el Estado y la universidad para cumplir con las directrices emanadas por el conjunto de políticas que construyen la intervención del Estado en materia educativa, llamadas políticas educativas, concebidas en esta investigación de acuerdo a Tello (2015), como “aquellas que hacen referencia específica a la gestión, toma de decisiones y acción política”. (p. 66), es decir, el Estado adopta decisiones como cursos de acción para el desarrollo del sector educativo. En este sentido, las políticas educativas son cursos de acción en materia educativa como parte de las políticas públicas, en otras palabras, acciones concretas del Estado, que se plasman en leyes, planes, programas, proyectos, resoluciones, reglamentos, directrices entre otros.

Implementación de Políticas Educativas

Las políticas son parte del aparato global de las políticas sociales que contemplan programas de mayor apertura y equidad, en una democracia participativa y protagónica. En este sentido, Antoima (2012), señala que “la concepción e implementación de las políticas académicas Universitarias, buscan responder a las transformaciones sociales, políticas, económicas y culturales que vive Venezuela, inmerso en un escenario mundial que hace a las sociedades cada vez más complejas e interdependientes.” (p. 47)

Adicionalmente, genera decisiones que implican vinculaciones, como conjunto de pronunciamientos, intervenciones y acciones gubernamentales donde se involucran múltiples

actores, se realizan gestiones que producen un impacto producto de la implementación, “la fase del ciclo de la política donde se ejecutan las acciones o los programas públicos; es decir, donde se llevan a cabo las acciones programadas y donde se logra un impacto sobre el entorno social”. (Ruiz, 2004:63)

La concepción e implantación de las políticas educativas responden a transmitir un conocimiento que permea hacia las transformaciones sociales, políticas, económicas y culturales de un país inmerso en un escenario mundial que hace a las sociedades cada vez más complejas. Si bien, exige racionalidad y adecuación entre las medidas a implementarse y los problemas que se procuran resolver o anticipar.

Políticas Universitarias del Estado Venezolano y la UNEFA

El Estado venezolano asume la educación como función pública, alineando su accionar con las políticas y reformas educativas, gestionando la educación universitaria a través del Ministerio de Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología, enmarcados dentro del proyecto político y socioeconómico que se viene dando en nuestro país desde el año 1999, con sus principios y criterios orientados, fundamentados legalmente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en la Ley de Universidades (1970), en la Ley Orgánica de Educación LOE (2009) y en los planes de desarrollo Plan de la Nación 2001-2007, Plan Socialista 2007-20013, Plan Socialista 2013-2019 hoy Ley Plan de la Patria.

Bajo estas premisas, se pretende alinear la planificación de las políticas educativas universitarias con el desarrollo integral de la sociedad venezolana, dentro de la formulación del proyecto político, el diseño y puesta en ejecución de planes, programas y proyectos mediante los cuales la Educación Universitaria podría

contribuir a consolidar el modelo de desarrollo planteado y el cometido de la Universidad, Esto significa que, se crea un cambio en las realidades y expectativas con el incremento de la matrícula estudiantil, un sistema de inclusión con la creación de nuevas instituciones educativas en el subsistema de educación superior, la expansión de nuevos espacios y condiciones de estudios como la Misión Sucre, cambio en las políticas de ingreso, se fortalece la pertinencia social y se da la municipalización de la educación.

La Universidad Nacional Experimental Politécnica de las Fuerzas Armadas Nacionales (UNEFA), Núcleo Cojedes, para integrarse de manera significativa a la formación integral de los ciudadanos comprometidos con la visión del país, inicia sus actividades académicas el 26 de septiembre del año 2005 en la ciudad Tinaquillo, adaptándose a las necesidades de una gestión de gobierno y asumiendo las políticas de educación universitaria enmarcadas en los planes de desarrollo y lineamientos emanados por los Ministerio de Poder Popular para la Defensa a través del Vice-Ministerio de Educación para la Defensa y el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología, ocurre un cambio paradigmático en la UNEFA.

A partir del año 2011, se incorpora trabajar con el Plan Rector, la regularización de núcleos y carreras, directrices considerando las políticas de inclusión en el sistema universitario, ampliar la vinculación de la universidad con las comunidades, incorporación de proyectos socioproductivos, el documento base curricular, la organización de los postgrados autorizados, modificación de las líneas de investigación al Plan de la Patria, la incorporación de la investigación hacia el desarrollo regional y endógeno cónsonos a la nueva geometría territorial con los polos de investigación que se garantiza con la creación en del Vicerrectorado de Investigación Desarrollo e Innovación. (Barrios, 2017).

En el año 2015, reciben los lineamientos enmarcados en la Tarea Libertad, Sub tarea Educación basado en el Plan Sucre II, el Plan Estratégico de la Sub-Tarea UNEFA 2015-2019, que emerge sobre la base de políticas, con los objetivos que orientan el conjunto de acción que permiten materializar el cumplimiento del encargo social asignado por el Estado a la UNEFA, con un seccionamiento anual que para la fecha de la investigación corresponde al Plan Rector 2016. En efecto, lo antes señala cómo llegan de manera explícita las instrucciones y lineamientos respecto a las políticas educativas universitarias a los Núcleos de la UNEFA a nivel nacional, afrontando los Decanos y los Jefes de Unidades, el reto de ejecutar las políticas educativas del sector, direccionar procesos administrativos y académicos relacionados con la formulación de planes apoyados en el Plan Estratégico, cumplir las instrucciones y directivas emanadas del Consejo Rectoral y Consejo Universitario.

Metodología

Para el abordaje de la investigación se trabajó en el paradigma cualitativo, dentro del enfoque fenomenológico y el método interpretativo de la realidad estudiada, con la finalidad de examinar, develar y comprender los criterios temáticos que se establecieron en la misma desde una concepción explícita y los significados presentes en los actores de la UNEFA Núcleo, donde “la interpretación y la comprensión en contraste con la explicación, se preocupa por la búsqueda de significados de las experiencias vividas” (Leal, 2009: 44). Para dicho enfoque todo proceso de investigación es en sí mismo un fenómeno social, caracterizado por la interacción y la reflexión, que permite comprender el sentido, significado, alcance y consecuencias del fenómeno estudiado incorporando la influencia del investigador en la interacción de la teoría de acción humana en sus dimensiones como marco para comprender.

Se escogió como unidad de análisis a nueve (9) docentes que dictan clase en la UNEFA del Núcleo Cojedes, de acuerdo con los siguientes criterios: a) Ser o haber sido autoridad a nivel decanal, b) Estar o haber cumplido funciones como Jefes y c) Estar o haber cumplido funciones como Jefes de Departamento actualmente Coordinadores de Carreras. Se utilizó la entrevista a profundidad, la cual permitió obtener información acerca de una situación determinada, empleando la técnica para interpretar la información el procedimiento propuesto por Martínez (2006), desplegado en (4) cuatro etapas que permitió la emergencia de la estructuración teórica. Estas etapas son la categorización, la estructuración, la contrastación y la teorización propiamente dicha.

En tal sentido, para la contrastación del estudio se realizó desde la perspectiva de la Teoría de Acción propuesta por Argyris y Schön (2001), a través de dos (2) dimensiones: Teoría de acción explícita y Teoría de acción en uso, en donde para los fines de esta investigación se asume que la UNEFA es la expresión de una teoría de acción explícita constituida por un conjunto de valores, normas y estrategias de acción que orientan su actuación institucional que se encuentra reglamentado en documentos, a la cual responde el Decanato del Núcleo Cojedes y las teorías en uso, que son las que se pueden inferirse de la acción, de lo que hacen los actores sociales, es decir, lo que realmente respalda al llevar a cabo la implementación de políticas educativas universitarias, que corresponde a la teoría que construyen los sujetos actores a partir de los valores, normas y estrategias institucionales, que se hace observable a través de la práctica concreta.

Análisis y Discusión de los Resultados

Se contrastó lo que expresaban los actores sociales con los documentos legales explícitos y de las preguntas orientadas a develar los significados presentes en los actores del Decanato

de la UNEFA Núcleo Cojedes con respecto a las políticas de educación universitaria implementadas, se asocian los elementos articuladores producto del proceso de categorización, estructuración, contrastación y triangulación resultante. Desde la dimensión explícita de la Teoría de Acción, el hallazgo resultó la estructura organizacional. A pesar de que la UNEFA tiene una filosofía institucional socialista, explicitada en documentos, no existen diseño de planes de acción en el Núcleo para avanzar colectivamente hacia la visión compartida, que en la práctica de las acciones de los actores son contradictorias, mucha más cuando no se da la formación al docente como política institucional, más aún cuando existe el documento base curricular por competencias y no se dan las herramientas para perfeccionar la praxis educativa.

Desde la dimensión en uso de la Teoría de Acción, el hallazgo resultó en la cosmovisión universitaria, las prácticas significativas de los actores sociales, las concepciones exitosas, los procesos pedagógicos y la participación de los actores. Al respecto, son muchos los factores que inciden en el proceso de implementación de las políticas educativas universitarias en el contexto de la UNEFA Núcleo Cojedes, por lo tanto, se insiste en señalar que los planteamientos concebidos en este estudio, en atención a la teoría en uso, no constituyen la única parte de una nueva visión del conocimiento que se forja en los ambientes universitarios, la cual permite considerar nuevos esquemas para profundizarlo.

En este, sentido, los seis (06) elementos, constituyen ese marco referencial en el que se mueven las opiniones que se infieren de la acción y por tanto, en las que se recogen el comportamiento del hecho investigativo representados por:

Estructura Organizacional: En voces de los actores, se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los supervisores y el personal, convirtiéndose en el patrón de diseño para organizar una institución universitaria, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado plantado en los planes estratégicos alineados con su misión y visión. La UNEFA Núcleo Cojedes, guarda unas características definitorias muy propias, organización educativa cívico militar con una función social, bajo una ontología Socialista y con una estructura muy vertical, pero que al mismo tiempo busca coordinar las actividades por procesos, lo cual la hace tener una confusión organizativa, más aún cuando se tiene dependencia del MPPD y del MPPEUCT, es decir, que la universidad gerencia siguiendo Directrices Centralizadas

Como elemento teórico, la estructura organizacional configura la forma como las personas se comportarán o como actuarán en el escenario organizacional, que en la universidad objeto de estudio, se encuentra respaldada por la organización educativa, la complejidad organizacional y la filosofía organizacional, donde las interrelaciones de las mismas, constituye un elemento integrador de las actividades desarrolladas en la universidad y en la implementación de las políticas educativas universitarias, como un instrumento a través del cual la organización educativa puede lograr sus objetivos, así como también un instrumento utilizado por los jefes, las relaciones entre las personas, los puestos de trabajo, los sistemas que la integran y los procedimientos para el mejor desarrollo de los procesos académico y administrativos, más aún si la filosofía organizacional tiene inmersa la doctrinaria bolivariana, el pensamiento revolucionario incluido en su visión de ser la primera universidad

socialista.

Cosmovisión Universitaria: Desde el punto de vista de los actores sociales la cosmovisión Unefista es integral, está anclada en políticas holísticas, con reformas integrales progresistas en busca de mejoras y adecuación integral, donde las Políticas de acceso y equidad, toman como primicia la soberanía del gobierno y los entes públicos. Por consiguiente, cada individuo, a partir de lo que cree y conoce, crea y da forma a su cosmovisión universitaria Unefista a través de la experiencia de trabajo colectivos, inclusión social, dando apertura y aceptación del Consejo Estudiantil, los rediseños curriculares, tecnología en los procesos de ingreso, para conseguir profundizar en la calidad del docente, a través de la igualdad social e integración de la comunidad.

Se trata de construir una nueva ilustración en la concentración de las políticas educativas universitarias, que conforman un espacio en la universidad, donde en el difícil tránsito de convertir en realidad efectiva la aspiración de universalizar la educación, con obligatoriedad de la formación básica y con igualdad de oportunidades y posibilidades de acceso, los encuentros permitieron obtener que la cosmovisión universitaria se encuentra respaldada por la integración de políticas educativas universitarias, direccionalidad institucional y por la soberanía del gobierno, con lo cual la UNEFA Cojedes, ha de apostar por delinear una, con suma precisión, que venga a dar sentido, significado y representatividad a aquello que implica la filosofía de vida del recinto universitario. Eso sí, respetando siempre y para siempre a sus actores, dando preponderancia a la acción humana como propósito consciente que impulsa formas trascendentales de coexistencia más armónicas y productivas para el todo.

Prácticas Significativas de los Actores Sociales: Como elemento teórico, son las experiencias significativas como una práctica

concreta de los procesos académicos, tecnológicos y de innovación, socioproductivos e ideológico, que se llevan a cabo en la UNEFA Cojedes, han de pasar principalmente por un enfoque que permita involucrar a todos los actores, diferenciando pero sincronizando sus roles, y darse en los diversos ámbitos y dimensiones de lo educativo desde el aula de clase hasta la política educativa. Sin embargo, para otros las experiencias participativas de ellos como actores sociales han sido a través de procesos protocolares prolongados, reflejando desinterés por parte de las autoridades, causando un retroceso en las políticas educativas, existiendo adoctrinamiento e imposición ideológica.

Es así, como se asocian las políticas de calidad académica con las experiencias en procesos académicos correspondientes a la transformación curricular, los saberes integrados, la participación e integración educativa, inclusión académica, proceso de inter relación e inter conexión. Por otra parte, se apreció la experiencia en la dotación de laboratorios e incorporación de la tecnología de información y comunicación en las actividades académicas administrativas como es el Sistema Integral de Control de Estudios Universitario (SICEU), representan el interés compartido de experiencias establece el compromiso con los procesos tecnológicos y de innovación, es aquí, donde deben integrarse más los docentes para el apoyo de los proyectos de investigación para ampliar el parque tecnológico.

De igual forma, se apreció las experiencias en proyectos socioproductivos, proyectos comunitarios, en alianzas estratégicas y vinculación con las comunidades, lo que puede permitir una alta disposición de obtener resultados por medio del intercambio de experiencias y conocimientos aplicando estrategias innovadoras en los procesos socioproductivos.

Concepciones Exitosas: Como elemento teórico, configura el sistema organizado de creencias acerca de una parte de la realidad,

sustentado en las afirmaciones y relaciones que el docente directivo toma como ciertas en un periodo determinado de su existencia, que se originan y desarrollan a través de las experiencias e interacciones. En la universidad objeto de estudio, las concepciones exitosas se encuentran respaldada por las creencias de que se dan las políticas de inclusión, las políticas de calidad, las políticas de apoyo a la investigación y las políticas ideológicas.

En su mayoría los actores señalan que han vivido concepciones exitosas una de ellas es la política de Ingreso, con el slogan UNEFA abierta al pueblo, pero trayendo como consecuencia problemas estructurales y de infraestructura, porque se muestra desorientación del protocolo en la aplicación de dichas políticas y por ende desmejora la calidad, a pesar, de que se demuestra una política de calidad al estar trabajando en los rediseños curriculares por competencias, en la calidad de los programas, y la importancia que se la dado a la investigación, a través de la incorporación de un Vicerrectorado, que vincula el pregrado, postgrado y la extensión, y los vicerrectorados regionales a través de los hoy llamados polos de investigación, así como a las actividades que se generen en la fusión universidad-comunidad, consideradas dentro de las políticas de apoyo a la investigación, más aun cuando se incorporaron las de líneas de investigación con el plan de la patria y en fomentar el pensamiento bolivariano y chavista como base para la transformación social.

Procesos Pedagógicos: El elemento teórico en el contexto de la universidad, representa el conjunto de prácticas que pueden contribuir o fallar los fines educativos socialmente relevantes, como la calidad en la educación universitaria, para lo cual se requiere docentes integrados a los procesos de cambios en la universidad y formados para ello. En ese sentido, UNEFA Cojedes no tiene definido la política de formación, aunque la

organización es cívico militar, hay que diversificar de forma consciente los procesos pedagógicos, para que ayuden a la disposición de la implementación de políticas educativas universitarias más en el ámbito de calidad al considerar los rediseños curriculares por competencia, donde el docente debe estar formado y comunicado hacia dónde van los programas de la universidad en las diferentes carreras que se administran, pues, se puede poseer diversas acepciones o significados de competencias.

Otros actores respaldaron, que el factor comunicacional, es de suma importancia aunque existen instrumentos como el Plan Rector, las gacetas universitarias producto de los Consejos Universitarios, existen opiniones encontradas de que hay falta de comunicación, ausencia de instrumentos de información para dar a conocer las políticas de educación universitaria, desorientación del protocolo por fallas de canales informativos en el Núcleo, no existe documento sobre políticas universitarias, sólo el Plan Estratégico y Plan Rector y a partir de allí se trabaja, y las instrucciones directas que llegan a través del Decano.

Participación de los Actores Sociales: En la verbalización de los actores, se representa por las actividades que intentan incidir en la aplicación de las políticas educativas caracterizada dependiendo de la magnitud de la acción emprendida y del apoyo que ésta reciba, para obtener un resultado colectivo, apoyado en la participación colectiva, individual y acciones centralizadas para forjar el objetivo de vincular la universidad con la comunidad para contribuir al fortalecimiento de la unión cívico militar y consolidar los colectivos de investigación educativa.

Una de las oportunidades que brinda el accionar en la universidad, es buscar la participación de sus actores sociales, esto es, quizá, la mayor fortaleza en este proceso de implementación de las políticas educativas universitarias, dándose colectivamente,

individualmente y en acciones centralizada. Esto implica el estudio, la definición y puesta en marcha de una estrategia de participación social imbricada dentro de la propia política educativa universitaria, y ella misma acordada participativamente, a fin de delimitar con claridad roles y responsabilidades de cada uno de los actores y asegurar las condiciones y los mecanismos para hacer efectiva dicha participación.

Conclusiones

La implementación de las políticas educativas universitarias en la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA), Núcleo Cojedes, se soporta en los elementos: 1) La estructura organizacional, como un instrumento a través del cual la organización educativa puede lograr sus objetivos cívico militar, con la organización educativa y la filosofía institucional. 2) La cosmovisión universitaria como orientación del ser humano que labora en la UNEFA, para emprender, comprender, creer y conocer la integración de políticas, la direccionalidad institucional y la soberanía del gobierno basado en el conjunto de creencias y opiniones de las personas para definir el mundo universitario. 3) Las prácticas significativas de los Actores Sociales, centradas en sus experiencias en los procesos curriculares y académicos, fortalecidas en el proceso socioeducativo con el servicio Comunitario, alianzas estratégicas, vinculación con las comunidades y fortalecimiento de laboratorios. 4) Las concepciones exitosas, atañe a las creencias en las políticas de inclusión, las políticas de calidad, las políticas de apoyo a la investigación y las políticas ideológicas que se desarrollan, 5) Procesos pedagógicos, concierne al conjunto de prácticas que pueden contribuir o fallar los fines educativos socialmente relevantes, como la falta de política de formación docente. 6) Participación

de los actores sociales, elemento de participación colectiva, individual y acciones centralizadas.

REFERENCIAS

- Antoima, Z (2012). Lineamientos teóricos para fundamentar el desarrollo de políticas en la educación superior de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana. Tesis Doctoral no publicada. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Argyris, Ch. , Schön, D. (2001). *Organizational learning: a theory of action perspective*. California: Addison-Wesley.
- Escalante, A.; Graffe G. (2011). Políticas Públicas de Educación Universitaria para el desarrollo integral de Venezuela: hacia una aproximación conceptual. *Docencia Universitaria*, Vol. XII, N° 1, Año 2011. SADPRO Universidad Central de Venezuela
- Leal, J. (2009). *La autonomía del Sujeto Investigador*. 2da Edición: Caracas.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y arte en la Metodología Cualitativa*. Segunda Edición. México. Editorial Trillas.
- OPSU (2015). Plan Universitario de la Patria. Disponible [online]. http://www.opsu.gob.ve/portal/vistas/descargas/banners/arc_Plan_de_la_Patria_Universitari.pdf. [Consultado: 2016, junio 22]
- Ruiz Viñals, Carmen Coord. (2004). *Políticas sociolaborales. Un enfoque pluridisciplinar*. Barcelona, España. Editorial UOC.
- Tello, C. (2015). *Los objetos de estudio de la política educativa: hacia una caracterización en el campo teórico*. (comp.). 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Autores de Argentina.

**EL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD: PLAN DE MEJORA
COMO RESPUESTA AL SISTEMA PRODUCTIVO.**

***(THE IMPROVEMENT OF EFFICIENCY AND PRODUCTIVITY: IMPROVEMENT PLAN IN
RESPONSE TO THE PRODUCTIVE SYSTEM)***

Raúl Heriberto Andrango; Edison Patricio Salazar y Delia Isabel Andrango

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

El estudio hace mención a la evaluación del sistema productivo en la planta ASU de la empresa Indura Ecuador con el fin de proponer un plan de mejoras para la operación y control para mejorar la efectividad y productividad. En este sentido la investigación se desarrolla para mejorar la eficiencia y productividad a través de la recuperación del oxígeno residual. Para ello se desarrolla una investigación no experimental en la que se adopta una modalidad de campo y se aplica herramientas como la observación y revisión documental que permiten evaluar el sistema productivo de la planta ASU, con el propósito de mejorar la situación actual mediante la elaboración de un plan de mejora orientado a tal propósito, por tanto, se logró analizar casos prácticos y opciones de incrementar la productividad y rentabilidad del oxígeno residual recuperado. Como resultado se identificó los problemas operacionales en cada etapa del proceso, así como la baja productividad debido a la carencia de instructivos actualizados para el control y monitoreo de las operaciones en la planta. El estudio permite concluir que la planta presenta particularidades en la operación, control y monitoreo, así como la introducción de nuevas tecnologías y actualizaciones probadas, reduciendo los costos operativos o mejorar la capacidad de la planta de forma que mejoren sus estadísticas.

Palabras clave: Eficiencia, gases criogénicos, productividad.

ABSTRACT

The The study mentions the evaluation of the production system in the ASU plant of the company Indura Ecuador in order to propose an improvement plan for the operation and control to improve the effectiveness and productivity. In this sense, the research is developed to improve

Raúl Heriberto Andrango
Universidad Técnica de Cotopaxi
raul.andrango@utc.edu.ec

Edison Patricio Salazar
Universidad Técnica de Cotopaxi
edison.salazar@utc.edu.ec

Delia Isabel Andrango
Instituto Tecnológico Superior Gran Colombia
delia.andrango@gmail.com

and productivity through the recovery of residual oxygen. To this end, a non-experimental research is carried out in which a field modality is adopted and tools such as observation and documentary review are applied to evaluate the productive system of the ASU plant, with the purpose of improving the current situation through the elaboration of an improvement plan oriented to such purpose, therefore it was possible to analyze practical cases and options to increase the productivity and profitability of the recovered residual oxygen. As a result, the operational problems were identified in each stage of the process, as well as the low productivity due to the lack of updated instructions for the control and monitoring of operations in the plant. The study allows to conclude that the plant has particularities in the operation, control and monitoring, as well as the introduction of new technologies and proven updates, reducing operating costs or improving the capacity of the plant in order to improve its statistics.

Keywords: Efficiency, cryogenic gases, productivity

Fundamentos Teóricos

La Eficiencia y la productividad en la Planta Criogenica ASU- Alcances sobre la recuperación del oxígeno residual en basae al mejoramiento productivo

Durante los últimos años el uso de gases criogénicos ha aumentado en forma constante, por tanto el mecanismo de producción de gases criogénicos en cantidades suficientes para el sector alimenticio, científico, industrial, medicinal, puede dividirse en tres métodos que se emplean en la actualidad; para lo cual deberá considerarse que el costo inicial de una planta criogénica y el mantenimiento de sus operaciones han sido siempre factores muy relevantes que considerar. En cuanto a los tres métodos que se emplean actualmente es importante destacar lo expresado

en la tabla 1

Tabla 1: Metodos -Denominacion de Plantas y Alcance

Denominación de las Plantas	Alcance
Las plantas con tecnología	Adsorción por oscilación de vacío-VSA, que se encuentran aproximadamente entre las 25 t/d (toneladas diarias) y las 150 t/d.
La destilación fraccionada criogénica,	Unidad de separación de aire-ASU estándar, que produce volúmenes desde 25 t/n, 50 t/d, hasta 4000 t/d y purezas de entre el 95% y 99,5% de oxígeno puro.
la tecnología	Membranas de transporte de iones- ITM, una nueva tecnología actualmente en desarrollo con posibilidades de aplicación en el futuro.

Fuente: Andrango,Salazar y Andrango G (2018)

El presente proyecto se centrará en las oportunidades que ofrece el grupo de metodologías de producción criogénica en la planta ASU, aunque la unidad ASU está formada por miles de componentes es posible dividirla en segmentos de las áreas específicas que, de actualizarse, pueden aumentar la producción, reducir los costos y mejorar la eficiencia.

- Sistema inicial (adsorción por oscilación térmica) TSA y (adsorción por oscilación de presión) PSA
- Maquinaria y expansor
- Controles del sistema
- Procedimientos de funcionamiento

A través de estas áreas generales se logrará obtener la información correspondiente además de mostrar casos prácticos que prueben las ventajas que se obtienen a través del desempeño respectivo. Las tablas 2,3 y 4 muestran los problemas identificados en cada etapa del proceso operacional y productivo, así como los rangos operacionales determinados por el fabricante, muchos equipos se han modificado mediante su proceso de mantenimiento.

Tabla 2: Diagnóstico etapas filtración de aire, compresor de aire, unidad de refrigeración

	Parámetros operacionales	Problema Identificado
(1) ETAPA Filtración del Aire de Ingreso	Filtros PP-30 retiene polvo y partículas mayores 90 micras Filtros PK-12 retiene partículas sulfatadas con hidrocarburos del ambiente Filtros JLF-90 retiene micro partículas hasta 6 micras	Cuando el diferencial de presión llega a 400 Pa, los filtros se saturan ocasionando obstrucción en el ingreso de flujo de aire hacia el sistema, originando caídas de presión, el compresor C2101 incrementa su amperaje
(2) ETAPA Compresor de Aire	Flujo de trabajo: 3900 – 4000 m3/h Presión de trabajo: 73 psi Presión de aceite: 30 psi Temperatura entrada agua: 15 – 28 °C Presión agua de enfriamiento: 30 – 38 psi Temperatura aire salida: 30 – 45 °C Corriente: 164 – 195 Amp	El diseño del compresor no permite el arranque del equipo al estar inactivados los estados permisivos, la mala operación por altas temperaturas, sobre presión y altas vibraciones desgastan el sello del laberinto que permite el sellado del sistema de lubricación para impedir el contacto del producto con aceite durante el proceso
(3) ETAPA Unidad de refrigeración	Entrada temperatura de aire: 45 °C Salida temperatura de aire: 12 °C Presión de agua refrigerada: 1,5 – 2,7 bar Corriente: 0 – 35 Amp	Presencia de humedad resta de eficiencia en el secado del aire del proceso incremento de las impurezas de CO ₂ ,

Fuente: Andrango, Salazar y Andrango G (2015-2018)

La tabla 3 hace mención a los parámetros operacionales así como los diferentes problemas identificados y que son reflejados a continuación:

Tabla 3: Diagnóstico etapas filtros moleculares, compresor de reciclo, booster

	Parámetros operacionales	Problema Identificado
(4) ETAPA Filtros Moleculares PPU	Presión de trabajo: 0 – 5,0 bar Presión de instrumentación: 4,5 – 5 bar Flujo de regeneración: 800 >1000 m3/h Ppm de CO ₂ en aire: 0 – 2ppm	Incremento de impurezas de CO ₂ , presentes en el aire, accionamiento de la alarma al detectar valores de 1 ppm de CO ₂ y activa la detención automática de la planta ante el incremento de 2 ppm, por saturación de los filtros.
(5) ETAPA Compresor de reciclo	Flujo de trabajo: 8,500 – 1000 m3/h Presión de trabajo: 260 – 276 psi Presión de aceite: 15 – 32 psi Temperatura aire salida: 30 - 45° C Corriente: 164 - 196 Amp	El diseño del compresor no permite el arranque del equipo al estar inactivados los estados permisivos, la mala operación por altas temperaturas, sobre presión y altas vibraciones desgastan el sello del laberinto que permite el sellado del sistema de lubricación para impedir el contacto del producto con aceite durante el proceso
(6) ETAPA Booster	Flujo de entrada: 8,500 – 1000 m3/h Presión de entrada: 18 – 19,5 bar Presión de Salida 23 – 25 bar	No se considera tomar medidas de control porque no hay afectación directa al equipo.

Fuente: Andrango, Salazar y Andrango G (2015-2018)

La tabla 4 detalla las diferentes etapas correspondiente al proceso y además los parámetros operacionales, así como los problemas identificados.

Tabla 4: Diagnóstico etapas turbina, columna de destilación

	Parámetros operacionales	Problema Identificado
(7) ETAPA Turbina	Temperatura entrada: -110 °C	Mala operación del equipo por falta de instructivos:
	Temperatura salida: -160 °C	Baja presión del sistema hidráulico
	Presiones de trabajo	Gup Pressure fuera de parámetro, pérdida del sello de gas
	Entrada: 25 bar	
	Salida: 5 bar	
	Gup Pressure: 10,5 – 11,5 bar	Presión de entrada y salida de la turbina fuera de parámetros
	Velocidad: 26,500 – 28000 RPM	Sobre revoluciones > 28000 RPM
Presión de aceite: 2,2 – 2,8 bar	Temperaturas de operación fuera de parámetros	
(8) ETAPA Columna T3201/3202	Nivel de crudo media presión: 80%	Desviación de la producción y purezas establecidas por:
	Nivel de Lox en condensador: 60%	Activación de alarma de seguridad parada de la planta
	HC 3201 V/V de expansión: 35%	
	HC 3211 V/V de N2 de recirculación: 47 – 51%	Cambios de seteos de producción
	HC 3207 V/V de N2 producción: depende producción	Contaminación de LOX y LIN
Pureza de Oxígeno de producción: 99,6 – 100%	Sobre presión en la columna Pérdida de temperaturas de licuefacción	

Pureza de Nitrógeno de producción: 0 – 6 ppm	Venteos a la atmósfera
Presión columna alta presión: 4,5 – 5 bar	
Presión diferencial columna alta presión: 0,45 – 0,8 bar	
Presión diferencial columna baja presión: 200 – 365 mbar	

Fuente: Andrango, Salazar y Andrango G (2015-2018)

Metodología

Siguiendo el protocolo establecido en una investigación científica, se siguió en la presente investigación la modalidad descriptiva, entendida esta como aquella que es considerada como un método o una técnica para recoger o analizar datos. Cabe destacar que la investigación científica se considera la descripción como una de las formas más elementales dentro del proceso investigativo y busca conocer globalmente el objeto de estudio, así como describir el contexto en el cual se presenta este objeto de estudio. Cerda, H(2012)

En este sentido el interés de esta investigación además del técnico se orientó a la interpretación y a la transformación de datos reales del objeto que se aborda.

La investigación se realiza bajo la modalidad de campo, debido a que esta modalidad permite recolectar datos de la realidad en forma directa, así mismo se considera el tipo de estudio de la investigación como documental., en consecuencia, para la ejecución del proyecto se usa bibliografías, manuales de operación de los equipos, instructivos de los fabricantes que facilitaron determinar criterios para formular nuevos procedimientos operacionales.

Finalmente, el estudio propuesto se ajusta a los propósitos del diseño de la investigación no experimental, ya que el estudio busca desarrollarse

sin manipular deliberadamente las variables, observándose situaciones existentes en la organización. Cabe señalar que en la investigación se logró aplicar el método de la observación, mediante el uso de esta técnica, lográndose obtener datos y registros que permitieron a su vez establecer los procedimientos prácticos en la operación y en el control, también la revisión documental de la información existente en la bitácoras de operación, registros de mantenimiento y registros de productividad facilitando la determinación de parámetros para mejorar la eficiencia operacional en la planta ASU.

Análisis y Discusión de los Resultados

Considerando la aplicación de los métodos y técnicas desarrollados en la investigación se hace referencia a la evaluación del sistema productivo con relación a la eficiencia y productividad de la planta ASU. De esta forma se logra analizar la situación actual del sistema productivo de la planta ASU, recopilando información de la operación y control, mediante el uso de instrumentos como la observación, revisión documental y bibliográfica obteniendo como resultado las deficiencias en cada etapa de operación que deben mejorarse con respecto a los estándares de funcionamiento.

De igual forma se logró identificar las falencias operacionales que inciden en la disponibilidad y eficiencia de la planta que han ocasionado baja productividad, alto consumo energético, así como el incremento del desperdicio de oxígeno venteado. En este sentido, la evaluación del sistema productivo se fundamenta en mejorar los procesos operacionales a medida que la innovación de nuevos procesos ayude a ampliar la vida útil de la planta ASU y maximizar la rentabilidad de gases industriales.

A partir de estos resultados se establece un plan de mejoras que permita un adecuado funcionamiento a través de la definición de

estrategias de trabajo enfocadas en la mejora e implementación de procesos apropiados, así como la recuperación del oxígeno para incrementar la productividad en un 20% (equivalente a 5 ton/día), reduciendo las pérdidas de gases venteados.

Tabla 5: Lista maestra del Plan de Mejoras

Nº	CODIGO	FILIAL	NOMBRE	VERSION	DESCRIPCION PROCEDIMIENTO
1	MP	MEC	OPECON	01	OPERACIÓN Y CONTROL PLANTA
2	IT	MEC	FILAIRE	01	Partida del Filtro Principal
3	IT	MEC	PMPCPC2101	01	Puesta en Marcha Compresor Principal de Aire C2101
4	IT	MEC	PMUREF	01	Puesta en Marcha Unidad de Refrigeración
5	IT	MEC	PMAMO	01	Puesta en Marcha Molecular Sieve 2600
6	IT	MEC	RECC2102	01	Puesta en Marcha Compresor Reciclo C2102
7	IT	MEC	PMTEX	01	Puesta en Marcha de Turbina Expansión
8	IT	MEC	PARFRÍO	01	Partida en Frio de planta ASU
9	IT	MEC	PARCALI	01	Partida en Caliente de Planta ASU
10	IT	MEC	DETPRO	01	Detención Programada de Planta ASU
11	IT	MEC	CORTE	01	Corte de Energía en Planta ASU
12	MP	MEC	SVCON	01	Sistema de Visualización del Compresor Champion WTS55
13	MP	MEC	MROG	01	Manual para la Recuperación de Oxígeno Gaseoso

Fuente: Andrango, Salazar y Andrango G (2015-2018)

La implementación de una lista maestra de procedimientos de operación y control mediante actualizaciones de los procesos operacionales permitirá reducir los costos operativos e incrementar la capacidad productiva y en consecuencia la eficiencia respectiva.

Conclusiones

La eficiencia empresarial es aquella que permite determinar el logro de los objetivos y en consecuencia las distintas variables a controlar en un determinado proceso productivo. En este sentido es necesario conocer las diversas situaciones que representa las condiciones que giran en torno a la organización. En el caso en particular fue necesario tomar en cuenta los objetivos de productividad propuesto y que de una u otra forma mediante la observación de campo y el monitoreo de la operación en la planta ASU, se logra realizar la descripción del proceso actual identificando el comportamiento de cada equipo para determinar nuevos parámetros de operación que mejoren su rendimiento e incrementen la producción. En este orden de ideas, durante el funcionamiento y monitoreo de la planta con la ayuda de registros, bitácoras de operación e indicadores de producción se identificó las falencias operacionales presentadas en cada etapa del proceso que conllevan a generar pérdidas del oxígeno residual ante un cambio de producción.

El plan de mejora concebido como un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizada permite la producción de cambios que se orienta a una determinada gestión, mediante la mejora de procedimiento y estándares de servicios en el marco de la productividad. El objetivo del plan es desarrollar un conjunto de acciones que determina el seguimiento y el control

en las áreas de mejora resultante de procesos de evaluación y además en la implementación de planes de mejoras a través de instructivos de trabajo y manuales de operación, esto permitirá un mayor control del proceso productivo, así como la recuperación del oxígeno residual para maximizar la rentabilidad de los gases industriales.

REFERENCIAS

- Barreno, L. (2005). Manual de formulación de proyectos. Ecuador, Quito: Editorial Norma.
- BOC. (2011). British Oxygen Company Operation Manual Cryogenics. Atlanta. EEUU
- Bruce Dawson. (2010). Unidades de Separación del Aire. California. EEUU
- Cerda, Hugo (2014). Los Elementos de la Investigación. Bogota: Ediciones el Buho.
- Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo: Gráfica Gonzáles.
- García, G. (2013). Gestión de la Productividad. Editorial Sudamericana.
- Hernández, R., & otros, Y. (1991). Metodología de la Investigación. México: MCGRAW-HILL.
- Kerlinger, F. N. (1979). Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento. Mexico: Nueva Editorial Interamericana.
- Linde. (1996). Manual linde PPU. Berlín. Germany
- SHEQ. (2010). Manual de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad. Grupo Indura. Santiago. Chile
- SHEQ. (2010). Manual de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad, Grupo Indura. Santiago. Chile
- Suarez. (2011). Indicadores de Producción. México: Limusa Wiley
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El Proceso de la Investigación Científica. Mexico: Limusa Editores.

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: BINOMIO CLAVE EN AGENCIAS DE VIAJES EN ECUADOR.

(QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION: KEY BINOMIAL IN TRAVEL AGENCIES IN ECUADOR)

José Lenin Rogel Villacis

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son factores estratégicos que en la actualidad toman en cuenta las agencias de viajes. El estudio pretende analizar las diversas oportunidades que tienen las agencias de viajes locales con el fin de resaltar la interacción directa que tiene el turista con este tipo de organización. En la investigación se detalla los aspectos más preponderantes en el marco de la calidad de servicio y por ende la satisfacción del cliente en base a las agencias de viajes que operan en la Isla de Puerto Ayora en Ecuador. Se realizó una revisión bibliográfica determinándose que la calidad de servicio garantiza el crecimiento y desarrollo competitivo de las agencias de viajes en la isla objeto de estudio.

Palabras clave: Servicio, Calidad, Cliente, Satisfacción, Agencias De Viaje.

ABSTRACT

The quality of service and customer satisfaction are strategic factors currently taken into account by travel agencies. The study aims to analyze the various opportunities that local travel agencies have in order to highlight the direct interaction that tourists have with this type of organization. The investigation details the most important aspects in the framework of quality of service and therefore customer satisfaction based on travel agencies operating on the island of Puerto Ayora in Ecuador. A literature review was carried out determining that the quality of service guarantees the growth and competitive development of the travel agencies on the island under study.

Keywords: Service, Quality, Customer, Satisfaction, Travel Agencies

José Lenin Rogel Villacis
Magister, Docente Investigador de la Carrera de Turismo Ecológico. Universidad Central de Ecuador

Introducción

Puerto Ayora al ser la capital económica de las islas Galápagos y por ende donde se desarrollan la mayoría de las actividades turísticas; se ha convertido en un destino turístico de gran relevancia para Ecuador. En este sentido, poner en práctica una estrategia competitiva implica elegir deliberadamente un conjunto de actividades diferentes para prestar una combinación única de valor. El servicio al cliente oportuno es valioso y más aún cuando se convierte en aquel factor que permite adaptarse a las necesidades del cliente.

En el caso particular del estudio Puerto Ayora la capital de la isla Santa Cruz, provincia de Galápagos, que posee una gran riqueza natural el esfuerzo de los entes públicos y privado es precisamente mantener los atractivos turísticos y los servicios acorde a los turistas que visitan la isla por sus bellezas naturales. Este estudio pretende abordar la calidad de servicio y la satisfacción de cliente que se generan en una agencia de viaje, por lo cual tomando en consideración lo establecido en el Artículo 77 del Reglamento General de Actividades Turísticas (Ecuador) define que las agencias de viaje son aquellas organizaciones sujetas a la vigilancia y control de la Súper Intendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.

Las Agencias de Viaje son consideradas el canal clásico de intermediación turística entre los prestadores de servicios turísticos y los clientes. Según datos del Observatorio de Turismo de la provincia de Galápagos, indica que las fuentes de consulta de un turista que quiere visitar Galápagos lo hacen a través de la agencia de viajes internacionales u operadoras en 24,8%, ya que sienten que es el vínculo seguro entre ellos y el destino, dado que el producto final implica la

generación de beneficios que llevan todo incluido. De acuerdo con los últimos datos del Observatorio de Turismo, actualmente las Islas Galápagos recibe un alto porcentaje de turistas jóvenes cuyo poder adquisitivo difiere del turismo que recibía el archipiélago hace 10 años atrás, así mismo la cantidad de establecimientos que brindan el servicio de las agencias de viajes los cuales creció vertiginosamente provocando competitividad en los precios entre estas organizaciones. Cabe destacar que una agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes, itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes: como, por ejemplo: transportistas (aerolíneas, cruceros), servicio de alojamiento (hoteles,) con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos, Ballesteros (2012).

Fundamentos Teóricos

La calidad de Servicio: Eje estratégico en la satisfacción del cliente

La gestión de calidad consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles asesoría, acompañamiento incluso soluciones ante las situaciones y/o necesidades que se presenten. Ante las tendencias y/o condiciones presentadas al respecto se han generado múltiples opiniones, al respecto Norman (1984:34) denota que la gestión de calidad es asumida como un acto social que ocurre en contacto directo entre cliente y representantes de empresas de servicio. De igual manera para Cerezo (2014:54) la calidad del servicio es la base de la supervivencia de una empresa, tomando en cuenta componentes tales como la competencia y la existencia de clientes que suelen ser cada vez más informados, desde esta perspectiva es relevante plantear lo expresado por Díaz (2013),

quien en su contexto teórico determina que la calidad de servicio debe tomar en cuenta:

...las exigencias de los clientes analizando la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades. Es por todo esto que se puede decir que la calidad de servicio es un concepto difícil de definir al igual que el concepto de calidad, ya que ésta es valorada por cada persona que consume el servicio y por lo tanto la escala de medición será relativa. (p.35)

La gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y finalmente mejorarla para buscar un progreso continuo en los procesos y de esta manera prestar un servicio eficiente y eficaz que permitan alcanzar sus propósitos. Las organizaciones hacen múltiples esfuerzos para generar cambios y acciones planificadas que les permitan desarrollar nuevas estrategias para no ser absorbidas por las nuevas exigencias del mercado que han adoptado como filosofía satisfacer las necesidades de los clientes mejorando continuamente y haciéndose partícipe a todo el personal en el marco del desempeño de sus funciones. En la actualidad se encuentra muchas definiciones que permiten comprender el significado de la calidad, no obstante, para efecto de este trabajo de investigación el autor presenta un compendio de estas a través de diversos especialistas que con el tiempo la han definido. La figura 1 identifica algunas definiciones que recogen el alcance de la calidad en el marco de las organizaciones

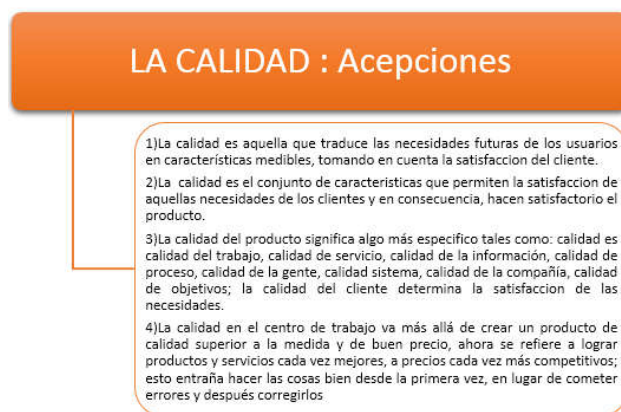


Figura 1: La Calidad Aceptaciones
Fuente: Rogel Villacis (2018)

En este sentido, es posible indicar que el concepto de calidad viene a ser las características de aquel producto y/o servicio que el cliente espera obtener con un mínimo de errores o defectos, es así como un producto es diseñado y fabricado según lo menciona Deming (ob.cit) con la finalidad de dar satisfacción a un precio accesible. No obstante, el mismo concepto de calidad puede variar de persona en persona dependiente de sus expectativas, en la cual a mayor grado de satisfacción con el producto mayor será la ponderación de calidad de este. Los enfoques mencionados con antelación permiten conceptualizar la calidad desde diversas perspectivas integradas en el marco de una concepción global, es así pues como la calidad es la medida en que el producto o servicio cumple con las especificaciones diseñadas para el mismo y con las expectativas del cliente donde la organización busca todos los medios para satisfacerlo.

En esta definición general se toman en cuenta todos los enfoques ya que son importantes y se complementan, debido a que la calidad está conformada por un conjunto de variables como: precio, cliente, costos, satisfacción, producto o servicio, especificaciones, uso, etc.; que deben ser contempladas cada una de ellas para poder generar una relación de ganar-ganar entre la empresa y el

cliente.

Si bien hay que recordar que la calidad tiene su génesis desde Edad Media; no fue sino hasta el siglo XX cuando se alcanza un alto nivel de importancia, producto de la competencia entre las organizaciones, al respecto, Gutiérrez (2005) indica que:

...si bien, el movimiento de calidad empieza en una compañía telefónica de los Estados Unidos en 1924, es a partir de la Segunda Guerra Mundial cuando los japoneses la desarrollan para alcanzar sus objetivos comerciales, aprendiendo la experiencia de otros países y adecuándola a su realidad específica. (p. 101).

La Calidad ha estado evolucionando a través del tiempo y se ha ido adaptando a los esquemas y lógicamente a las transformaciones del mundo actual. En este orden de ideas resulta conveniente tomar en consideración aquellas dimensiones que propician un servicio de calidad en el marco de las organizaciones y en el caso específico de la investigación que son en definitiva las agencias de viaje.

Por tanto, se hace conveniente identificar las dimensiones de la calidad de servicio en forma global y tomar en cuenta las acepciones correspondientes a las mismas: a) Fiabilidad, b) Seguridad, c) capacidad de Respuesta, d) Empatía y e) Intangibilidad

La tabla 1 expone cada una de estas dimensiones con sus respectivas acepciones y explicaciones.

Tabla 1. Dimensiones de la calidad de servicio y sus acepciones.

Fiabilidad.	Identifica la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Esto indica que se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento
--------------------	--

Seguridad:	Es el sentimiento que tiene el cliente cuando expone los problemas en manos de una organización y confían en que serán resueltos de la mejor manera posible.
Capacidad de Respuesta:	Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.
Empatía:	Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.
Intangibilidad:	Es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no se pueden ver, probarse, sentirse, oírse ni olerse, por lo cual es una característica que identifica la satisfacción del cliente.

Fuente: Rogel Villacis (2018)

En este sentido, se hace necesario indicar que son las personas las que ejecuta y ponen en práctica, en consecuencia, es necesario dimensionar sus acciones para crear condiciones propias de funcionamiento y otorgamiento de estos. Cabe destacar que toda estrategia de servicio genera tres (3) factores fundamentales:

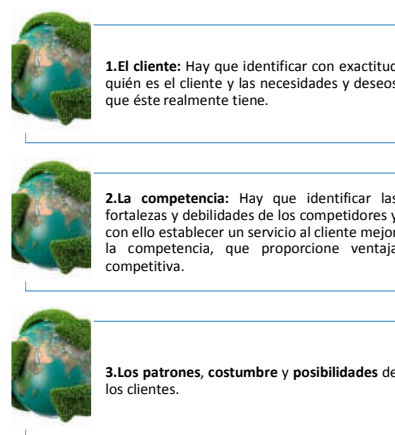


Figura 2: Factores del Servicio

Fuente: Rogel Villacis (2018)

También conviene señalar lo establecido por las Normas ISO que hacen mención al concepto de la

calidad como aquel conjunto de características que le confieren al producto los atributos necesarios para satisfacer necesidades implícitas y expresadas; la preocupación por la calidad se debió a que no sólo se convirtió en uno de los requisitos primordiales de los productos o servicios, sino que pasó a ser un factor estratégico, para que muchas empresas mantengan su posición en el mercado así como coadyuvar a su supervivencia. Por tanto, la estrategia de servicio debe caracterizarse por las condiciones que rigen los procesos de la calidad y por ende del funcionamiento de la organización considerando las personas que en ella laboran y además prestan el servicio correspondiente, para efecto de este trabajo y en correspondencia al objeto de estudio, es necesario por parte de las agencias de viaje alinear las condiciones que garantizan el buen funcionamiento de los servicios que presta y más aun de las personas. Entre los componentes el autor de este estudio señala:

1. Debe regir una política orientada a generar respuestas efectivas y mecanismos de acción idóneos por parte de la gerencia la calidad del servicio.
2. Debe haber compatibilidad entre los objetivos de las agencias de viaje, así como de aquellas acciones que persiga -las agencias- en pro de los objetivos propuestos.
3. Las agencias de viajes deben establecer estándares de rendimiento del personal y en consecuencia para las personas que prestan el servicio, de esta manera se abocaría más el personal a ofrecer soluciones a los posibles problemas que se presenten por parte del turista.

La Calidad en el Servicio del Sector Turístico

Para Jaramillo (2004) el servicio turístico es muy importante, además de satisfacer las necesidades de las personas, también se transforman en valor agregado permitiendo competir eficientemente. Los servicios o

productos turísticos que ofrecen las agencias de viajes son múltiples, pero el otorgamiento de un buen servicio o producto puede determinar la compra o no por parte del cliente cuando este percibe que existe la capacidad de satisfacer sus necesidades. En este sentido y en correspondencia a la calidad de servicio del sector turístico, es necesario identificar aquellas características clave que determina el proceso de un servicio, la figura 2 refleja la calidad de servicio y sus características

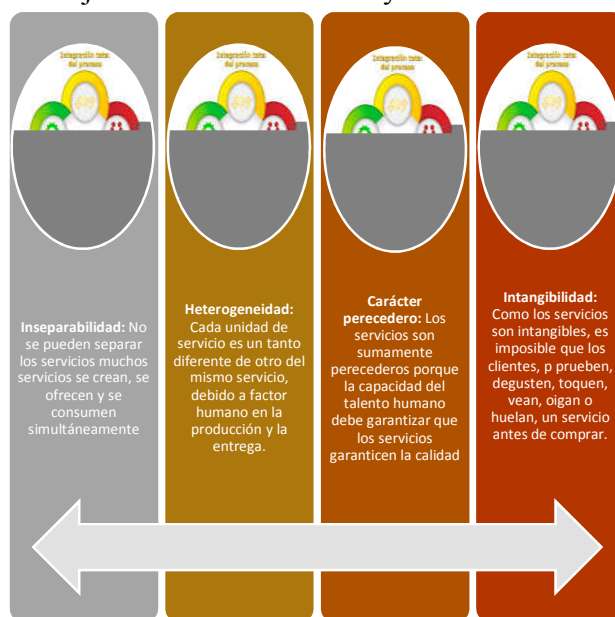


Figura 3: Calidad de Servicio y sus Características

Fuente: Rogel Villacis (2018)

De igual manera es necesario destacar en el marco de la calidad de servicio aquellos componentes que identifican las dimensiones correspondientes a la percepción de los usuarios sobre los procesos de calidad. Por tanto, los componentes se identifican como:

Seguridad: hace referencia al conocimiento del personal y la habilidad para inspirar confianza, por ello debe tomarse en cuenta el personal capacitado, la experiencia en el campo de la seguridad. Lo que implica ser un factor importante para el turista contar con este servicio.

1. **Empatía:** hace referencia a la predisposición del personal para una atención y ayuda en todo momento, así como la atención

permanente con un trato amable y cordial.

2. Elementos Tangibles: dirigido a las instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal: limpieza de las instalaciones, equipamiento necesario, estado de conservación de la infraestructura, mobiliario y equipos, mantenimiento y limpieza de sanitarios y grifería en los baños, provisión de implementos necesarios en baños de uso público, apariencia y presentación del personal, conocimiento y dominio de idiomas.

3. Fiabilidad: dirigido a la habilidad del personal para prestar el servicio de manera confiable y precisa: confianza que inspira el personal, cumplimiento de promesas por parte del personal, veracidad de la publicidad, formalidad de la empresa.

4. Capacidad de respuesta: predisposición del personal para ayudar al cliente y proveer el servicio a tiempo: cumplimiento de servicios en el tiempo indicado, solución de problemas con rapidez.

Las Agencias de Viaje

Son aquellas empresas constituidas en forma de sociedad mercantil, anónima o limitada, que en posesión del título - licencia correspondiente, se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/o organización. En cuanto a los servicios turísticos están organizadas a través de la utilización de los medios propios en la prestación de estos. De igual manera, para la Organización Mundial del Turismo las agencias de viajes son aquellas compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros. De acuerdo con el Reglamento General a la Ley de Turismo Ecuador (2008).

Intermediación La actividad de intermediación

es la ejercida por agencias de servicios turísticos, las sociedades comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

Por otro lado, las operadoras que ejecutan actividades de las agencias de viaje son aquellas que elaboran, organizan, operan y venden ya sea directamente al usuario o a través de los otros dos tipos de Agencias de Viajes toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional para ser vendidos interiormente o fuera del país.

Por tanto, los servicios que ofrecen los tours operadores varían mucho y solamente tiene por límite la imaginación. El tour operador compra una serie de servicios de tierra en varios destinos a organizaciones especializadas en esos servicios, que pueden incluir la recepción del cliente con grandes protocolos a su llegada al lugar de destino. Muñoz (1996). En este sentido, se establece que las operadoras son el corazón de la distribución turística, aunque en un futuro, puede que tengan que compartir este privilegio con los sistemas globales de reservas informatizadas. Es decir, centrar sus negocios en la confección de productos turísticos completos, elaborados para un gran número de clientes, mediante la amalgama y combinación de los 24 productos básicos del sector, concebidos, concretados y puestos en el sistema de ventas a través de los canales de distribución, con anticipación a la demanda real.

En cuanto a la clasificación de las agencias de viajes, es necesario destacar aquellos artículos que señala la Ley de Turismo en su Capítulo II que comprende desde artículo 79 al artículo 82 y que identifica los siguientes aspectos en dicha clasificación:

a) Agencias de viajes mayoristas: son aquellas que proyectan, elaboran, organizan y venden en el país, toda clase de servicios y paquetes turísticos

del exterior por medio de otras agencias de viajes, debidamente autorizadas; además, compran, organizan y venden servicios en el campo internacional, a través de las agencias de viajes de otros países, o a través de su principal en el exterior.

b) Agencias de viajes internacionales: son las que venden directamente al usuario el producto de las agencias de viajes mayoristas. Por tanto, proyectan, elaboran, organizan y venden servicios, así como también paquetes turísticos de agencias operadoras al usuario que pueden ser local o internacionalmente. Estas agencias no pueden ofrecer ni venden productos que se desarrollen en el exterior a otras agencias de viajes dentro del territorio nacional

c) Agencias de viajes operadoras: estas son las que elaboran, organizan, operan y venden directamente al usuario o a través de los dos tipos de agencias de viajes, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país

Funciones de las Agencias de viajes

Las agencias de viajes realizan tres funciones principales al llevar a cabo sus operaciones según lo planteado por Echeverría (2006):

1. En calidad de mandatario hace referencia al cumplimiento que establecen diversas peticiones de otras agencias en el exterior, así también satisfacen necesidades de clientes individuales o grupales, realizando todas las gestiones necesarias para llevar a cabo los viajes proyectados por ellos.

2. En calidad de intermediario considerando para ello, la actuación que como un agente intermediario determina para la venta de distintos servicios relacionados al turismo entre las empresas que los prestan como transporte, restaurante, hoteles, etc. Y los turistas en los precios y condiciones establecidos por los mismos. Es decir, gestiona un servicio turístico a nombre de una tercera persona.

3. En calidad de organizar de viajes hace mención de manera puntual a la organización, preparación y operatividad de los distintos viajes que constan de diferentes visitas a distintos puntos para los turistas interesados a un precio específico, en una fecha y con una duración específica.

En cuanto a los servicios que ofrecen las agencias de viaje en forma específica en la isla de Santa Cruz tomando en cuenta los datos del Observatorio de Turismo en el Informe de Agencias de Viajes se establece los siguientes:



Figura 4: Servicios que ofrecen las agencias de Viajes.

Fuente: Rogel Villacis (2018)

En este orden de ideas las agencias que ofertan los tours diarios tienen una venta promedio mensual de 49 turistas, tour de bahía 46 turistas, tour a centros poblados 26 turistas y pesca vivencial 3 turistas.

El cliente en las Agencias de Viaje

El cliente es toda persona o toda empresa, durante una operación comercial en la que el comprador, ya sea persona o empresa, adquiere un producto o un servicio, que le es proporcionado por una organización. Si el cliente queda satisfecho de la compra o la contratación del servicio, volverá a comprar o contratar a la misma empresa, con lo que se convertirá en cliente habitual. Así entonces existe cuatro (4) factores para una buena atención al cliente identificados como en primer lugar la presentación personal, la sonrisa, amabilidad y en especial la educación.

Entre las Agencias de Viaje, se da el hecho que los servicios están poco o nada diferenciados con

los de la competencia más cercana, lo que provoca que los clientes no perciban ninguna diferencia entre una y otra agencia. Este suceso provoca que los clientes tengan el poder de elegir entre una u otra agencia debido a que los precios de tiques, paquetes, tours varían en mínimo porcentaje entre las agencias, por lo que la decisión de compra viene dada por la calidad del servicio, la infraestructura, y las estrategias de marketing utilizadas por las agencias de viajes.

Para efecto de una agencia de viaje se hace relevante considerar lo correspondiente al perfil de los clientes, en consecuencia, se establece: a) Normalmente no se expresa sus deseos, salvo cuando no está satisfecho, b) El cliente busca la adaptación a sus propias necesidades, c) El cliente no siempre sabe lo que quiere, pero adquiere lo que le gusta, d) El cliente es exigente y está dispuesto a cambiar al momento que tenga algún fallo quien le está otorgando el servicio., e) El cliente se considera único y quiere ser tratado diferente a los demás y f) Cuando no se siente satisfecho lo proclama y perjudica a la empresa.

Para Kotler y Keller (2014) existen diversos beneficios en donde toda empresa u organización puede obtener a lograr la satisfacción de sus clientes, estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente: a) El cliente satisfecho, por lo general retorna donde la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro, b) El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, las agencias de viajes en este caso obtendrían como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos y c) El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, las agencias tendrían un beneficio con un determinado lugar (participación) en el mercado.

De esta manera la agencia de viajes tendría en cuenta la lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), la difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) además de una determinada participación en el mercado. Para Kotler, Makens, Rufin y Reina (2003) se deben considerar los factores que influyen en el comportamiento de un cliente, para poder ofrecerle un servicio de calidad, en este sentido, la figura 5 representa los factores que influyen en dicho comportamiento.

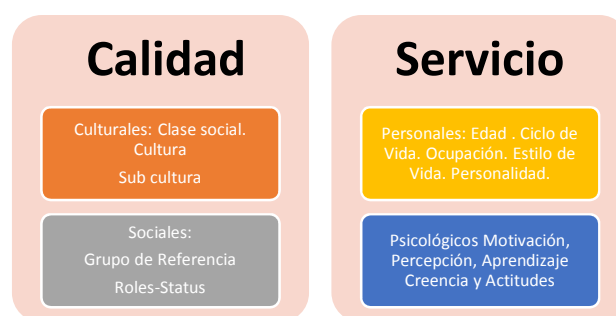


Figura 5. Factores que inciden en el comportamiento del cliente.

Fuente: Rogel, Villacis (2018)

En el mismo orden de ideas, se destaca tres factores necesarios de considerar en el marco de la calidad y satisfacción del servicio, en primer lugar, el llamado rendimiento Percibido del cual se hace referencia al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido posee como característica aquella que determina desde el punto de vista del cliente, no de las agencias de viaje, se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio, otra característica hace mención a que la misma está basada en las percepciones del cliente, pero no necesariamente de la realidad, sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente y finalmente depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

La segunda característica hace referencia a las expectativas las mismas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones, la primera hace mención de las promesas que pueden hacer las agencias de viaje acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio, la segunda a las experiencias de compras anteriores, la tercera a las opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas) y finalmente a las promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la organización ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar si están dentro de lo que las agencias pueden proporcionarles, si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia., sí coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Como tercera característica se encuentra los niveles de Satisfacción el mismo que hacen mención a que realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

1. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las

expectativas del cliente.

2. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

3. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Tal como se ha expuesto en los puntos anteriores, la satisfacción es la función de las expectativas y del desempeño percibido; es por ello por lo que, para efectos del presente estudio, resulta importante ver con más detenimiento estos dos parámetros. En este sentido, Zeithaml y Bitner (2002) desarrollaron un modelo conceptual sobre la calidad de servicio el cual se basa en que toda empresa maneja dos (2) tipos de brechas y una de ellas es la brecha del cliente, objeto de la presente investigación



Figura 6: Brecha del Cliente en las Agencias de Viaje
Fuente: Rogel Villacis (2018) a partir de Zeithaml y Bitner (2002)

Tomando en cuenta el primer factor sobre las expectativas del servicio es necesario indicar que es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio” Cobra (2000), y para poder evaluar dichas expectativas, es importante entender cómo se forman. Al respecto Lovelock et al (2004) plantean que las expectativas de las personas sobre los servicios están influenciadas por varios aspectos: sus experiencias previas como clientes, comentarios de otros clientes, necesidades personales, sector que presta el servicio, entre otros.

En forma semejante, Zeithaml y Bitner (2002) señalan que las expectativas “son los estándares o

puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder”. En base a esta definición, las autoras señalan la existencia de un Servicio Esperado el cual está conformado por dos niveles de expectativas: Servicio Deseado y Servicio Adecuado.

El primero referido al Servicio Deseado es lo que el cliente espera recibir, es decir que “es una combinación de lo que el cliente considera que puede ser con lo que considera que debe ser”. En cuanto al Servicio Adecuado hace referencia al nivel de servicio que el cliente puede aceptar. Esto significa que a pesar de que los clientes esperan alcanzar un servicio ajustado a sus deseos, reconocen que existen ciertos factores que no siempre hacen posible lograrlo y aceptan hasta un cierto nivel mínimo de desempeño.

Siguiendo el mismo orden de ideas y en base a la característica de heterogeneidad propia de los servicios hace mención de lo complejo que resulta que los empleados de una organización hagan una entrega constante del mismo y por este motivo los clientes se adecuan a esperar variaciones en la prestación del servicio. Al grado en que los clientes desean aceptar esa variación se le denomina Zona de tolerancia la cual refleja la diferencia entre el nivel de servicio deseado y el adecuado.

La medición de la satisfacción del cliente durante la década de los ochenta logra alcanzar un alto grado de satisfacción en los clientes para lo cual era considerado una de las metas de las organizaciones. Solo durante el siguiente decenio se amplió esta concepción al considerar la satisfacción un medio para fines estratégicos, como la retención de los clientes y su lealtad a una marca. En este sentido y dada la importancia que posee la satisfacción del consumidor para la estrategia de marketing, este es un parámetro que

ha sido estudiado tanto desde el punto de vista académico, como por parte de muchos profesionales en el área. Al respecto, Kotler y Keller (2006), exponen que “existen diversos métodos para medir la satisfacción del cliente, entre los cuales destacan encuestas regulares, seguimiento del índice de abandono de clientes, entre otros”.

Así entonces, para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos: a) Las expectativas y preferencias de los clientes respecto a las diversas dimensiones de calidad de producto y servicio, b) Las percepciones de los clientes acerca de qué tan bien está satisfaciendo la compañía esas expectativas. Por último, Lehman y Winer (2007) a partir de Kotler y Keller, hacen referencia a que “la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente” y para ello es esencial medir tres aspectos que se visualizan en la figura nro.7:

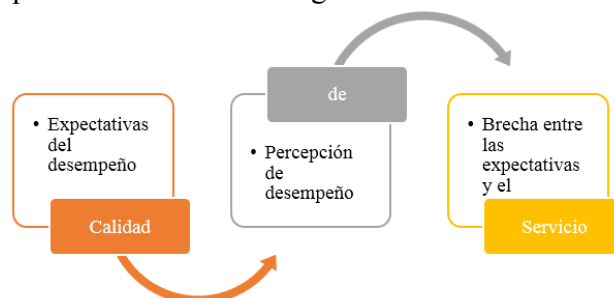


Figura 7: Medición de la Calidad.

Fuente: Rogel Villacis a partir de Lehman y Winer (2007)

Metodología

En el marco de las condiciones que rige todo proceso de investigación, en este caso en particular se identifica el diseño de este estudio considerando diversos aportes conectado con los procesos que determinan la investigación científica, entendida como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual se toman decisiones sobre lo investigable, tomando en cuenta el objeto de estudio.

Toda investigación de carácter Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya

claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos. Sin embargo, la investigación se fundamentó en primer lugar en componentes documentales que sirvieron de bases para la comprensión del objeto de estudio, de esta manera para efecto del estudio la investigación documental es considerada como una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y/o materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información entre otros, en segundo lugar el autor considero para el estudio su propia experiencia en el marco de su actividad profesional y conocedor de las agencias de viajes que funciona en la isla.

Lo cual le permite asumir desde el contexto empírico que las agencias de viajes tendrán que considerar planes de acción inmediatas para elevar el nivel de atención al cliente garantizando de esta manera satisfacción por el servicio recibido, la gerencia y/o propietarios de las agencias tendrán que tomar en cuenta por iniciativa propia y/o por iniciativa de las instituciones reguladoras de actividades y servicios turísticos en base a las competencias de cada una de ellas y en las circunscripciones respectivas un mejor servicio al cliente que garantice la visita continua a la isla y a los atractivos turísticos.

A tenor de lo expuesto es importante señalar que se debe iniciar por estudiar las expectativas y preferencias de los clientes con respecto a las diversas dimensiones de calidad del producto. Con base en las expectativas y preferencias se deben diseñar los parámetros de calidad con un grupo interdisciplinario. Y finalmente se deben evaluar la evaluación de la satisfacción de las expectativas y preferencias de los parámetros de calidad.

Conclusiones

El presente estudio es relevante para la actividad turística, pues, una vez llegado a su capítulo final, se desprenden las conclusiones que a continuación se detallan:

1. Las agencias de viajes son el factor principal para adquirir un producto turístico, por ello estas deberán brindar una excelente atención a sus clientes, así los turistas se sentirán seguros y a gusto al momento de adquirir un paquete.

2. Considerando que las agencias de viajes son intermediarias de los servicios turísticos en el Cantón Santa Cruz estas deberán brindar un servicio de calidad, para que al momento de adquirir el producto el turista no tenga ningún tipo de disgusto o este al momento de terminar su paquete no haya cumplido con sus expectativas.

3. La actividad de agenciamiento deberá conocer cuáles son sus obligaciones y deberes hacia los turistas, cabe resaltar que al conocer estos parámetros las agencias estarían brindando un mejor servicio hacia los turistas y a su vez estarían evitando multas y sanciones.

4. Las agencias de viajes deberán adquirir conocimiento sobre el porcentaje de comisiones mediante talleres de capacitaciones, así se evitaría la competencia desleal y ofertando servicios de baja calidad que podrían atentar contra la seguridad de los turistas.

REFERENCIAS

- Abril, A. (2011). Diseño de un producto de aventurismo y desarrollo de estrategias para su fortalecimiento en el cantón Patate, provincia de Tungurahua. Tesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo,
- Alava y Bastidas c. (2016) estudio de la calidad del servicio y satisfacción del cliente de las agencias de viajes en puerto ayora, isla santa cruz. Tesis de Titulación. Universidad Central de Ecuador. Sede Galápagos. Ecuador.
- Ballesteros, X. (2012). Las agencias de viajes. Monografía, Universidad de Guayaquil facultad de comunicación social carrera de turismo y hotelería, Guayaquil.
- Botello, J, Chaparro, E, & Bernal, S. (2014). La calidad del servicio en los clientes logísticos. Recuperado de:

- http://www.eumed.net/libros_gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html
- Centeno, H, Doffourt, G, García, N, Granado, L, Loyo, S, Pérez A, &Pérez, D. (2014). Sistemas de información turísticos. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/sistemas-informacion>
- Cerezco (2014) Posicionamiento de la Marca. Documento en Línea. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache: http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/clase1_clientes.pdf de: http://calidadgestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente
- Echeverría (2006) Propuesta de optimización de modelos operativos y servicio. Documento en Línea <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2251/1/>
- Feigenbaum, A, (2014) La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. Recuperado
- Gonzales, Rafael, (2013). Filosofía Identificación de los clientes de la Calidad. Recuperado de: <http://filosofiauv2013.blogspot.com/2013/04/identificacion-de-los-clientes.html>
- Gutiérrez (2005) La Calidad Total y Productividad. Ediciones Mc Graw hill México.
- Jaramillo (2004) El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio. Documento en Línea <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Kotler, Bowen, Makens, Rufin y Reina (2003) Marketing para Turismo. Ediciones Pearson, Educación. México.
- López, D. (2015). Determinación de los sitios de interés para el turismo interno de la isla San Cristóbal para el diseño de circuitos turísticos de base local. Tesis, Universidad de Guayaquil facultad de comunicación
- Mendoza (2013) Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad. Tesis de Maestría. Universidad de Veracruz. Documento en Línea <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01>
- Muñoz (1996) a partir de Gracia, E. (2007). Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos. España. Recuperado de: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78452/forum_2007
- Norman, Robert T (1984) La Interpretación como Presentación del Servicio a partir de Jiménez Amparo (2014) Universidad Jaume. España. Documento en línea http://www.trans.uma.es/Trans_6/t6_1135-143_AJimenez.pdf
- Riobamba. Social carrera de hotelería y turismo, Guayaquil.
- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente Conozca. Recuperado de: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/M/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf.turisticos/sistemas-informacion-turisticos.pdf
- Vivas, G. (2010). Satisfacción de los clientes. Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires. Recuperado de: <http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/>
- Zeithaml y Bitner (2002) Medición De La Satisfacción Del Cliente Como Parte De La Calidad De Servicio De Los Distribuidores De Equipos Y Materiales Para El Sector De La Publicidad Exterior En El Municipio Maracaibo. Documento en Línea. <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>.

REFLEXIONES SOBRE LOS PROCESOS COGNITIVOS Y EDUCACIÓN
(REFLECTIONS ON COGNITIVE PROCESSES AND EDUCATION)

Tamalys Montoya

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

En la actualidad, el debate sobre las ciencias que estudian los procesos mentales, se ha orientado a teorizarlo como los procesos cognitivos. Desde una perspectiva filosófica, la educación es comprendida bajo esta premisa. En este artículo se reflexiona sobre los aportes asumidos por Bruner sobre los procesos cognitivos en la educación. Así mismo, se argumentará con los aportes de Guilar y los de Edward y Stephen sobre lo intrínseco de los procesos mentales en la educación. Finalmente se presenta un cierre caviloso, dejando espacio para futuros aportes en el debate científico sobre el significado de los procesos relacionados con la subjetividad del ser en la educación.

Palabras clave: Educación Universitaria, Políticas de Educación Universitaria, Elementos sustentadores.

ABSTRACT

Currently, the debate about the sciences that study mental processes, has been oriented to theorize as cognitive processes. From a philosophical perspective, education is understood under this premise. In this article we reflect on the contributions made by Bruner on cognitive processes in education. Likewise, it will be argued with the contributions of Guilar and those of Edward and Stephen on the intrinsic of the mental processes in education. Finally a thoughtful closure is presented, leaving room for future contributions in the scientific debate about the meaning of the processes related to the subjectivity of being in education.

Keywords: cognitive processes, education, mental processes.

Introducción

El tema de los procesos cognitivos a lo largo del tiempo, ha sido abordado desde diferentes puntos de vista, por quienes han manifestado su interés en el mismo, entre ellos Bruner (2001), Edward y Stephen (2008), por

Tamalys Montoya
Doctorante Universidad Latinoamericana y del Caribe (ULAC)
tamalys@hotmail.com

señalar algunos que a través de sus investigaciones, procuran explicar las distintas procedencias de las cuestiones que se presentan para identificar y cómo se pueden activar los procesos.

En este sentido, Bruner (citado), partió de la idea de que los principios del proceso cognitivo, explica, cómo el espécimen logra instruirse y disciplinarse en una colectividad que asimismo lo requiere, de allí se derivan procesos como la memoria, atención, inteligencia, pensamiento entre otros. Al puntualizar los procesos cognitivos entran en esparcimiento contrariedades como el de la creatividad en la imaginación de técnicas de categorización objetiva y admitida para emplearla a la averiguación proporcionada, del mismo modo, se considera conveniente el arqueo para descifrar cuando se considera conveniente emplearlos.

Posteriormente, se hace ahínco en realizar pesquisas con la intención de asemejar los procesos cognitivos que activan los aprendices en función de conocer y reflexionar acerca de sus propios conocimientos; como una vía alterna que puede utilizar el pedagogo, de esta forma lograr cambios reveladores en la enseñanza.

De igual forma, los procesos cognitivos, permiten que el aprendizaje surja de manera espontánea, consiguiendo ampliar en los educandos, actitudes manejables, interés y motivación por lo que realizan, es decir, que mientras realicen una actividad aprenden, por tanto los procesos cognitivos, proporciona que el aprendizaje sea más rápido, duradero, satisfactorio en sí mismo. Finalmente, se recogieron las referencias que le sirvieron de apoyo al ensayo.

Fundamentos Teóricos

Proceso cognitivo y educación

El avance cognitivo y la educación se pueden evidenciar a partir del conocimiento de Bruner (2001), fundamentándose en una de las sucesivas razones tal como; sin las influencias educativas el

desarrollo humano no sería lo que es.

De otro modo la injerencia pedagógica es el encargado preciso de lo que ha de ser el itinerario progresivo, su forma y adjunto. En este contexto:

El problema que más persistentemente se presenta en las investigaciones de las ciencias sociales es rescatar el concepto de la vida social de las concepciones vulgares acerca del mismo, sin que para ello parezca “primitivo” y extraño. Hay cuatro técnicas que han demostrado ser especialmente útiles para lograr este propósito. La primera es la técnica del contraste... La segunda consiste en la estimulación y el empleo de conjeturas razonables, la formulación de hipótesis y la realización de predicciones. La tercera es la técnica de la participación, que consiste sobre todo en la práctica de juegos que incorporan las propiedades formales del fenómeno del que el juego constituye una analogía. En este sentido, el juego es una especie de modelo matemático, una representación artificial aunque muy fiel de la realidad. La cuarta es el antiguo procedimiento de fomentar la autoconciencia. Existe a nuestro juicio, una estrategia susceptible de aprendizaje para descubrir ideas propias, que nunca han sido expresadas, formas no manifiestas de abordar determinados fenómenos. Bruner (1995, p. 12)

En los planteamientos de Bruner (citado), desarrollo y educación se encuentra intrínseca e invariablemente intercalados entre sí, debido a que se puede decir, que el desarrollo es un proceso socialmente mediado, asistido, guiado en el que, en efecto, el papel de la educación y de los procesos educativos es decisivo.

Considera Bruner (citado) “Según esta postura, la enseñanzas de las ciencias sociales debería iniciarse presentando ambientes familiares como el del hogar, la calle o el vecindario” (p.12). Sin embargo, El autor al que se hace referencia,

considera más apropiado... “buscar forma de despertar la curiosidad infantil mediante ejemplos particulares cuya pericia vital y cualidad humana puedan apreciarse claramente, tanto si pertenecen al entorno inmediato del niño como si proceden de un medio más remoto. p.12).

Por otra parte, la educación es una representación de coloquio, una prolongación de éste, en el cual él niño aprende a construir conceptualmente el mundo con la ayuda, orientación de la persona con experiencia.

El proceso de la educación, que es posible enseñar cualquier materia a cualquier niño de un modo honesto (respetando su etapa o momento evolutivo). Se puede enseñar literatura o ciencia de varios modos: desde la utilización de cuentos, mitos, historias, juegos, pasando por dibujos y gráficos o palabras y enunciados de acuerdo el nivel de representación que el niño o niña tiene asumido (Bruner, 1963) (citado por Guilar (2009, p. 4).

En este mismo camino, en los aportes desarrollados por Guilar sobre Bruner, considera que:

La educación no es más, ni menos, que un cosmos donde se comprende, explica y predice la conducta de los objetos y las intenciones, deseos y creencias de los sujetos. Es decir, un espacio construido gracias a las historias, relatos y narraciones que nos permiten dar sentido y significado a la realidad y a nosotros en ella. El reto consiste en conseguir que nuestras mentes se encuentren. O sea, que los intereses y significados del profesor se alíen con los intereses y significados del alumno. Guilar (2009, p. 7).

Teniendo en cuenta además que el papel de la educación radica en ordenar el proceso por unos rumbos establecidos pedagógicamente determinados por medio del proceso educativo, los adultos van aportando al niño, de acuerdo a su

experiencia, conocimientos en los que pueden apoyarse para mejorar en el proceso de su incorporación de la humanidad.

De igual forma, los procesos cognitivos y la educación siempre han estado involucrados desde el principio, para que un ser humano pueda aprender y educarse en una sociedad que así lo exige depende de procesos como la memoria, atención, inteligencia, pensamiento entre otros. Cuando se hace referencia a los procesos cognitivos entran en juego contrariedades como el de la creatividad en la invención de sistemas de codificación eficaces y válidos para aplicarlos a la información dada y también a la capacidad de discernir cuando resulta apropiado aplicarlos.

Es por ello, que en los actuales momentos hay una periodo caracterizado por extraordinaria variación, giros e imprevistos causados por la modernidad e implementación de tecnologías a las distintas actividades humanas, englobando la educación. La evolución de la educación debe comprender los elementos mínimos necesarios para embestir los nuevos desafíos; si los conocimientos son temporales no significa que no deban aprenderse sino que estos no deben ser el fin por sí mismo sino más bien el único pretexto para desarrollar el pensamiento. Es decir, la educación se debe promover a través de un modelo estratégico y contribuir con los estudiantes para que estos adquieran habilidades por encima de conocimientos.

Conviene añadir, que el desarrollo del pensamiento debe comprender un lugar fundamental en la educación del siglo XXI. Esto implica distinguir la naturaleza del pensamiento y lo que debe concebirse como el acto de pensar. Es muy trascendental darle impulso desde la atención a las habilidades básicas que han sido ignoradas o subestimadas por apreciarlas ajenas a los propósitos educativos, como la memorización o la lectura; rescatando de ellas los buenos atributos. Es necesario enseñar las mejores formas para

procesar información y así extraer el máximo provecho de esta cualquiera que sea el medio de llegada al cerebro transformándola en aprendizaje, estimulando procesos mentales cada vez más reflexivos y complejos. Es el momento de hacer conscientes que uno de los objetivos educativos más importantes de la educación es enseñar a pensar.

Así pues, la historia del desarrollo del lenguaje es la historia de la búsqueda conjunta del significado de la experiencia entre un niño y él que lo cuida. El rol del adulto o cuidador que culturalmente se identifica en muchas exposiciones con la madre es fundamental como fuente y receptor de la información. Es la madre quien interpreta los primeros llantos, establece los primeros patrones de diálogo, imita los primeros titubeos, además proporciona los principales modelos fonológicos y referenciales.

En este orden de ideas, la educación, es una forma de diálogo, una extensión de éste, en el cual el niño aprende a construir conceptualmente el mundo con la ayuda, guía, andamiaje del adulto. Tal diálogo varía en forma y objetivos en función de una serie de variables cruciales núcleos de preocupación relacionados con la educación.

Por consiguiente, la edad del niño; tanto en un bebé como en un niño escolarizado, se dan situaciones educativas en las que el adulto actúa como su tutor, pero las características de aquel relacionadas con su edad, capacidad de comprensión, intereses, introducen diferencias esenciales.

En este sentido, la cultura del niño y la cultura escolar, se evidencia una distinción que parece atribuida de tintes funcionalistas y evolucionistas, no aportando evidencias empíricas. El papel de la educación consiste en guiar el desarrollo por unos sentidos determinados culturalmente definidos, a través del proceso educativo, los adultos van aportando al niño andamios, prótesis en las que puede apoyarse para avanzar en el proceso de su

incorporación de la sociedad.

Ahora bien, la dimensión evolutiva de la educación-escuela: hay una difícil problemática en el ajuste entre. Lo que se transmite al niño, forma de transmisión y aquello que él niño está capacitado para aprender y los procedimientos de que dispone para la realización del aprendizaje.

En esta cuestión, Bruner (citado), adopta una postura más mediatizada por su modo de interpretar el desarrollo cognitivo como un proceso de fuera hacia adentro, de la cultura, de los otros, hacia el individuo, hacia el yo y no como un proceso de adentro hacia afuera. El papel de la educación es alentar el desarrollo, guiarlo, mediarlo. La educación es un proceso por el que la cultura amplifica y ensancha las capacidades del individuo, para ello es necesario que se realice una transferencia de elementos que están fuera de él.

Ciertamente, existe una interpretación apropiada de cualquier destreza o conocimiento que pueden ser aprendidos a cada edad, en cada nivel que desarrolla, el contenido fundamental del aprendizaje debe estar constituido no tanto por detalles más o menos superfluos, sino por la estructura fundamental de las materias o cuerpos de teoría o de destrezas que él niño ha de aprender, estructura que debe ir ampliando su alcance, profundidad a medida que las posibilidades de desarrollo y aprendizaje del niño así lo permitan.

Ahora bien, resulta entonces que un plan de estudios ideal es aquel que ofrece, a niveles cada vez más amplios, profundos, unos contenidos, procedimientos siempre adaptados a las posibilidades de aprendizaje y desarrollo infantil.

Dentro de todo este asunto, la actividad cotidiana del adulto como educador: él adulto estructura situaciones, dispone materiales desafiantes para él niño, luego, aporta elementos que ayuden a construir una respuesta a la dificultad que se plantea, de tal forma que con las nuevas exigencias, vienen también nuevos apoyos. Dado que la educación es un esfuerzo por contribuir a

dar forma al desarrollo, la labor de guía, de tutoría, de estructuración de situaciones, y de relaciones cobra un especial significado.

Al mismo tiempo, aquí son elementales: los materiales, situaciones de aprendizaje, la actividad del alumno: su curiosidad, imaginación, creatividad, intereses y motivaciones, deben encontrar ocasión de manifestarse, desarrollarse, de hacerlo en el contexto de las situaciones educativas diseñadas por el adulto. Dado que el desarrollo es entendido como resultado de los procesos de interacción guiada, todos estos factores que expresan la individualidad del niño ocurren en el interior de un marco en cuya estructura y actividad el pedagogo juega un papel clave.

Así pues, en los factores no cognitivos, la educación debe contribuir al desarrollo social y emocional de los alumnos. Por tanto, es elemental el tratamiento de las diferencias individuales para plasmar con el cultivo de la excelencia, en cada alumno, no en un sentido elitista, sino que la educación contribuya a que cada alumno alcance el desarrollo óptimo de sus posibilidades en cada momento evolutivo. Esto exige una personalización del conocimiento que considera diferencias importantes, en los sentimientos, valores, motivaciones, nivel de desarrollo real y potencial.

Desarrollo Cognitivo y Educación

La enseñanza o instrucción, es una presentación sistemática de acontecimientos, ideas, habilidades y métodos a los estudiantes. A pesar de que los seres humanos han sobrevivido y evolucionado como especie por su capacidad para transmitir conocimiento.

En la actualidad, se vive en una época caracterizada por grandes cambios, giros e imprevistos causados por la modernidad y la implementación de tecnologías en las diferentes actividades humanas, incluida la educación. Se

puede decir, que los educadores deberían primero identificar los verdaderos retos que se presentan en la educación para así ser parte de este importante proceso humano.

Es claro que la educación actual ya no se consuela únicamente con una buena clase, por muchos conocimientos que se manejen en ella o por mucho ingenio que él docente quiera o pueda situar para seguir enseñando lo mismo. Es necesario considerar que los conocimientos parecen tener fecha de término. Lo que hace algunos años era verdad absoluta ahora es cuestionable o puede explicarse desde otra perspectiva; lo que hace algunos años era conocimiento útil ahora ha sido desplazado o reemplazado, debido a que los jóvenes de hoy en día se basan más en la parte tecnológica, no quiere decir que esto sea malo por el contrario es de gran utilidad, pero, hoy en día los jóvenes buscan todo tipo de información en las redes sociales copian y pegan pero no se toman la molestia de leer de retroalimentar la investigación que han hecho, de exponer sus puntos de vista.

No obstante, la carrera tecnológica es insostenible al paso que hace que las necesidades en el universo innovador evolucione más rápido de lo imaginable. La educación requiere entonces de elementos indispensables para hacer frente al presente, pero sobre todo para hacer frente al futuro, en otras palabras, la educación requiere transformarse, son las necesidades actuales y futuras las que deben servir como agentes de cambio para esta transformación.

De este modo, la transformación de la educación debe comprender los fundamentos mínimos necesarios para embestir los nuevos retos; si los conocimientos son temporales no significa que no

deban aprenderse sino que estos no deben ser el fin por sí mismo sino más bien el mero pretexto para desarrollar el pensamiento. Es decir, la educación se debe promover a través de un modelo estratégico y contribuir con los educandos para que estos obtengan habilidades por encima de conocimientos. El acto educativo debe darle mayor peso al procesamiento de la información y no solamente a su almacenamiento.

En otras palabras, se puede argumentar desde esta óptica que:

- a. El profesor debe guiar los procesos de enseñanza – aprendizaje adecuando su grado de ayuda al nivel de competencia que percibe del aprendiz y dando más responsabilidad y dominio de la tarea a medida que el niño o niña se apropia (aprende a dominar) el instrumento, concepto, habilidad o conocimiento.
- b. Mediante las narraciones construimos y compartimos significados para entender el mundo y buscar un sitio en él. Se deben utilizar relatos, historias, narraciones en clase. Podemos entender la ciencia, por ejemplo, como una historia de seres humanos que superan ideas recibidas para solucionar problemas “nuevos”.
- c. Los procesos de enseñanza y aprendizaje se deben desarrollar en prácticas cooperativas de trabajo en grupo. Se trata de enseñar y aprender compartiendo, “haciendo cosas conjuntamente”, mediante comunidades de aprendizaje implicadas en la resolución de problemas. El trabajo individual, el trabajo cooperativo, la enseñanza a otros compañeros, el uso de apoyos instrumentales como la wikipedia, el youtube o el facebook son instrumentos inseparables para garantizar el aprendizaje de contenidos y, lo que es más importante aún, formas de expresión, negociación y utilización de la mente (aprender a trabajar en equipo, a reflexionar sobre el proceso de aprendizaje, a utilizar la narración como

instrumento de pensamiento y de intercambio, a usar la tecnología disponible o a enseñar y comunicar a otros los conocimientos adquiridos). Guilar (2009, p. 7).

Es así, como la modificación de los objetivos y la búsqueda de estrategias más apropiadas para alcanzarlos, la tarea mayor de los educadores. Puede apoyarse lo anterior señalando el siguiente comentario:

La revolución cognitiva floreció cuando los investigadores desarrollaron nuevos métodos para examinar las predicciones de los modelos informáticos, que a menudo explicaban la secuencia en la cual supuestamente tienen lugar actividades mentales específicas. Estos métodos fueron una parte importante de la revolución cognitiva porque permitieron que la actividad mental pudiera estudiarse más objetivamente que con la introspección, y por consiguiente permitió a muchos investigadores ir más allá del conductismo sin renunciar a la aspiración de empirismo, el descubrimiento de nuevos datos mediante una observación sistemática. Edward y Stephen (2008, p.8)

Por consiguiente, uno de los principios psicopedagógicos contenidos en las reformas educativas y que adicionalmente constituye la mayor demanda de la educación es “Aprender a aprender”. No es tarea sencilla ni para el que aprende ni para el que enseña, es decir el docente y el estudiante debido a que no todos tienen los mismos conocimientos y utilizan diverso tipo de estrategias, pero sí puede empezar a conocer las habilidades. Sin embargo exige una participación directa y activa de ambos en la tarea. La cantidad tan enorme de información que se genera cada día sólo puede atenderse y entenderse desde la base de los procesos o habilidades mentales. Pero éstas requieren así mismo de estrategias que faciliten al

estudiante su desarrollo, aplicación. No es tiempo perdido si se invierte en diseñar estas estrategias y enseñarlas a los estudiantes, porque una realidad innegable es que como seres humanos siempre tendrá necesidad de aprender.

Finalmente la educación tiene que responder a nuevos intereses, distintos en mucho a los que se venía respondiendo hace algunos años. Han sido las constantes modificaciones y la rapidez con las que estas suceden que obligan a pensar que ya no se pueden hacer las cosas como se estaban haciendo, aún con el mejor propósito. Se requiere mucho más. Tomar conciencia de lo que realmente es importante en la educación ya que este será como el apoyo que sostenga nuestro actuar y sin duda alguna, dos tareas importantes las constituyen, las cuales son el enseñar a pensar y el aprender a aprender. Ninguna de las dos responde a fórmulas milagrosas; ambas requieren de la participación activa de los involucrados. El que tiene la responsabilidad de educar debe centrar su atención en los procesos mentales que participan en el aprendizaje, aprenderlos y entenderlos para que sea capaz de proyectar estrategias que permitan a los que aprenden apoyarse en ellas para optimizar los recursos y aprovecharlos más. El que tiene la responsabilidad de aprender, debe asumir una actitud positiva y participar de manera activa y deliberada en su propio aprendizaje. No basta para el estudiante estar dispuesto a recibir información o instrucción; debe identificar sus propias capacidades y limitaciones, reconociendo en estas los aspectos que las potencializan o las reducen.

Conclusiones

Para concluir, recuerden que la intención fue introducimos en los procesos cognitivos y educación. En los argumentos anteriores, quedan expresados dos aspectos científicos sobre los procesos cognitivos. En el primero de los casos Bruner delimita de un procedimiento socialmente mediado, asistido, guiado en el que, en efecto, el papel de la educación y de los procesos educativos es decisivo. En segundo lugar Edward y Stephen, señala que los procesos cognitivos, son cualquier cosa que conozcamos acerca de la realidad, tiene que ser mediada, no solo por los órganos de los sentidos, sino por un complejo de sistemas que interpretan y reinterpretan la información. A modo propio, los procesos cognitivos son disgregados, desde disímiles ciencias, lo que indica que en cualquier área, se puede aplicar. Considerando las conceptualizaciones de los autores mencionados anteriormente, a pesar de visualizarse algunas diferencias, las mismas se pueden adecuar al momento vivido.

REFERENCIAS

- Bruner, J. (2001). El proceso mental en el aprendizaje. Edición ilustrada Narcea Ediciones.
- Bruner, J (1995). Desarrollo cognitivo y educación. Segunda Edición. España. Ediciones Morata S.L. . [On line] http://www.terras.edu.ar/biblioteca/1/CRRM_Bruner_Unidad4.pdf [Consulta: 2018, marzo 25]
- Edward S y Stephen K. (2008). Procesos cognitivos: modelos y bases neurales PEARSON EDUCACIÓN, S.A., Madrid.
- Guilar, M. (2009). Las ideas de Bruner: "de la revolución cognitiva" a la "revolución cultural". *Educere*, 13 (44), 235-241. [On line] <http://www.redalyc.org/pdf/356/35614571028.pdf>. [Consulta: 2018, marzo 25].

CURVA DE APRENDIZAJE COMO FACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO DEL SECTOR CARROCERO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

(LEARNING CURVE AS A KEY FACTOR IN THE DEVELOPMENT OF THE BODY SECTOR OF THE PROVINCE OF TUNGURAHUA)

Mariela Cristina Chango Galarza

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Las curvas de aprendizaje, se entienden como un proceso orientado hacia la adquisición de conocimientos y experiencias por parte de la organización, lo cual es un mecanismo que induce al alcance de mayores niveles de eficiencia y eficacia en las operaciones realizadas y concretamente a nivel del proceso productivo. En tal sentido, la intencionalidad del artículo consistió en evaluar la incidencia de las curvas de aprendizaje en los procesos productivos del sector carrocerero localizado en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua (Ecuador), seleccionándose como caso de estudio la empresa Carrocerías Alme por su alta trayectoria en la producción carrocera a nivel nacional. El componente metodológico del trabajo se fundamentó en la articulación de los postulados de la investigación cuantitativa y cualitativa, pues se desarrolló en los términos de un estudio correlacional orientado a la determinación del grado de relación existente entre las dos variables seleccionadas como objeto de estudio: curvas de aprendizaje y productividad. Los resultados de la investigación, demostraron la incidencia de las curvas de aprendizaje/experiencia en el desarrollo del proceso de producción. Específicamente, en el caso de la empresa seleccionada como objeto de investigación, se encontró que la acumulación de experiencia por parte de organización conducía a una reducción en la mano de obra requerida para realizar del proceso productivo, pues luego de la etapa orientada hacia la capacitación del recurso humano, se presentó un ahorro estándar en el proceso de fabricación de las carrocerías (de 27 días a 12 días), arrojando en consecuencia un ahorro aproximado de tiempo de un 66%.

Palabras clave: curvas de aprendizaje, experiencia, productividad, costos.

Mariela Cristina Chango Galarza*
Ingeniera, Docente Investigador de la
Universidad de las Fuerzas Armadas. Extensión
Latacunga
mcchango@espe.edu.ecu

ABSTRACT

The learning curves, are understood as a process oriented towards the acquisition of knowledge and experiences by the organization, which is a mechanism that induces the reach of higher levels of efficiency and effectiveness in the operations carried out and specifically at the level of the process productive. In this sense, the purpose of the article was to evaluate the incidence of learning curves in the production processes of the bodybuilding sector located in Canton Ambato, Province of Tungurahua (Ecuador), selecting as a case study the company Carrocerías Alme for its high trajectory in the bodywork production at national level. The methodological component of the work was based on the articulation of the postulates of quantitative and qualitative research, since it was developed in the terms of a correlational study aimed at determining the degree of relationship between the two variables selected as the object of study: curves of learning and productivity. The results of the research showed the incidence of the learning / experience curves in the development of the production process. Specifically, in the case of the company selected as the object of research, it was found that the accumulation of experience by the organization led to a reduction in the labor required to carry out the productive process, since after the training-oriented stage of the human resource, there was a standard saving in the manufacturing process of the bodies (from 27 days to 12 days), resulting in an approximate saving of 66% of time.

Keywords: learning curves, experience, productivity, costs.

Introducción

Una de las herramientas para evaluar la productividad de las organizaciones es la curva de aprendizaje. Este método fue desarrollado en el año 1936 por Wrigth, para establecer la relación

entre el tiempo y el costo de producción cuando se alcanza un nivel de especialización, en los procedimientos de elaboración de bienes. A la curva de aprendizaje se la conoce en el campo administrativo como curva de experiencia, la cual tiene un campo de aplicación en áreas tácticas y operacionales en la producción de bienes y en la formulación e implementación de estrategias administrativas.

Del trabajo de investigación “Aprendizaje en microempresas de Baja California”, desarrollado por Taxis, Mungaray Ramírez, y Ramírez. (2011) se concluye que el aprendizaje influye directamente en el desempeño de la empresa, permitiendo optimizar los recursos y obtener mejores resultados mediante la acumulación de conocimientos individuales y grupales como estrategia competitiva de mercado.

La concepción de curva de experiencia se gesta a inicios de la década de los años setenta, cuando los científicos del Boston Consulting Group ampliaron el concepto de aprendizaje para revelar que “todos los costos asociados al diseño, la producción y la comercialización de un producto evolucionaban con el número total de unidades acumuladas, producidas en forma similar a lo que ocurre con la curva de aprendizaje” (Carro y Gonzales, 2012, 14).

Al fenómeno descrito se denominó experiencia y, por ende la curva de aprendizaje se comenzó a formular en los mismos términos que la curva de experiencia. De este modo, cuando por ejemplo se afirma que un producto presenta una curva de experiencia de un 75%, este resulta ser un indicador que revela cómo al duplicar el volumen acumulado de producción, el costo unitario del producto se reduce en un 25%.

En tal sentido, a partir de la revisión de literatura especializada se establece una diferenciación entre la curva de aprendizaje y la curva de experiencia. Desde la postura de Sullivan, Wicks y Luxhoj (2004) la primera se configura

como un modelo matemático empleado para explicar las relaciones que se establecen durante la producción de un producto o servicio, entre el incremento de la eficacia de un trabajador y la mejora del rendimiento de una organización. Por otro lado para Krajewski y Ritzman (2000), la segunda hace referencia a la producción acumulada de un producto, revelando al mismo tiempo cómo los actores que hacen parte de la organización, aprenden a cumplir con mayor eficiencia sus actividades y funciones basándose en la idea que la experiencia genera destreza.

Los profesionales interesados en el estudio del comportamiento humano reconocen que el aprendizaje depende del tiempo. Aún la operación más sencilla puede tomar horas para dominarla. El trabajo complicado toma días o semanas antes de que el operario logre la coordinación física y mental que le permitan proceder de un elemento a otro sin duda o demora. Este periodo y el nivel relacionado de aprendizaje forman la curva de aprendizaje (Alvarado, 2003, 26).

Sobre la base de la definición expuesta, los elementos que fundamentan la curva de aprendizaje, se relacionan directamente tanto con el período de tiempo como con el nivel de aprendizaje alcanzado por el trabajador para el desarrollo de una determinada actividad. La principal diferencia entre la curva de aprendizaje y la curva de experiencia, es que en la primera se evidencia como los costos medios por unidad varían en función de la experiencia; mientras que en la segunda, se incluyen los costos fijos y representan los cambios experimentados por los costos medios, cuando se tiene en cuenta todos los factores de la producción, es decir se refiere al valor agregado total por unidad y no a las horas de trabajo. (Cruelles, 2013).

Fundamentos Teóricos

Caracterización del sector carroceros tungurahuese

En la provincia de Tungurahua se localiza una parte importante de las empresas del sector carroceros de Ecuador, las cuales se destacan por la producción de carrocería para buses de transporte de pasajeros, carros blindados y carrocerías para furgones. Algunas de estas organizaciones, iniciaron planes para la reconversión productiva, con lo cual se evidencia una notable mejoría en la producción del sector, además obtuvieron certificaciones ISO 9001 edición 2008. Esta normativa, certifica la calidad de los procesos productivos de las empresas y, constituye la base para el ingreso al mercado internacional, compitiendo en este escenario bajo criterios de calidad y precio.

El estudio realizado por Gallegos en el año 2011, revela que en la ciudad de Ambato se realizaron varios intentos para promover el desarrollo de la economía, sin embargo las exportaciones del sector carroceros bordearon el 10 % de la producción total. Esta situación, demostró la necesidad de conformar alianzas estratégicas como base para el mejoramiento de la competitividad del sector carroceros frente a la eliminación de aranceles en la importación de automotores destinados al servicio de transporte público.

El sector carroceros ecuatoriano se encuentra representado por la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías (CANFAC) tiene definido objetivos como: apoyar al desarrollo de la industria mediante el suministro de servicios oportunos que responden a criterios de eficiencia y eficacia; implantar procesos de innovación y desarrollo tecnológico; y vigilar el cumplimiento de las normas relacionadas con los estándares de calidad de los bienes ofertados (CANFAC, 2014^a). El diagnóstico de este sector realizado por CANFAC en el año 2014b revela que la

producción se orienta en un 100% al mercado nacional, de los cuales un 95% se dirige al mercado local. Por otro lado, los insumos provienen en un 93% de producción nacional y un 7% son originarios de mercados internacionales.

En lo referente a los sistemas de gestión de calidad del sector, se evidencia que el 68% de las empresas no han conseguido la certificación internacional ISO 9001, tan solo el 24% disponen de esta certificación, mientras que un 7% se encuentran en el proceso de implementación de la norma.

En cuanto al proceso de certificación a nivel nacional, se evidencia que 41 empresas cuentan con la aprobación de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT); mientras que el Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares (CCICEV) calificó a 36 empresas.

Del mismo informe (CANFAC, 2014b) se desprende que la infraestructura y maquinaria que poseen las empresas del sector carrocerero se encuentran en muy buen estado, sin embargo apenas el 60% de la capacidad instalada es utilizada para producir, aproximadamente 127 carrocerías mensuales. Razón por la cual, una política de apoyo a la producción nacional basada en la reducción de importaciones, podría inducir al mejoramiento de la situación del sector, generando mayores niveles de producción, empleo e ingresos, los cuales son variables clave para incrementar el bienestar de la población en términos de desarrollo económico y social.

En el Sector Carrocerero de la Provincia de Tungurahua la inadecuada organización de los procesos de producción; la subutilización de la maquinaria; el exceso de tiempos muertos a causa de métodos de trabajo incorrectos; la poca conciencia por parte de los trabajadores sobre la correcta utilización de los materiales; los desperdicios; la escasa motivación de los colaboradores; la carencia de capacitación laboral;

entre otros aspectos, inciden en los elevados costos de producción, lo que limita la competitividad en el mercado nacional, en el cual tiene que competir con la importación de buses provenientes de China y Brasil. Estos buses son comercializados a menores precios, debido al nivel de productividad alcanzado por los fabricantes extranjeros, además de la experiencia acumulada en el proceso de producción evidenciando una curva de aprendizaje con menores unidades de trabajo y mayor producción.

Metodología

El proceso de la obtención de datos se desarrolló desde una postura que integra las bases de los métodos cualitativo y cuantitativo. En el aspecto cualitativo, la intencionalidad del estudio se orientó a demostrar la importancia del conocimiento y la experiencia en el desarrollo de los procesos productivos; mientras que en relación al aspecto cuantitativo, se encaminaron acciones para cuantificar en términos de tiempo y dinero las variables que fundamentaron el desarrollo de la investigación.

Para la realización del estudio, se seleccionó a las empresas que conforman el sector carrocerero de la Provincia de Tungurahua, La muestra es de tipo intencional, se seleccionó únicamente a las empresas domiciliadas en Ambato, porque en esta ciudad se concentran los mayores fabricantes de carrocerías del país. La información que se obtuvo fue referente al número de procesos, costos de producción y capacitación del talento humano. Para la aplicación de la curva de aprendizaje se realizó un estudio de caso con los datos obtenidos de “Carrocerías Alme” debido a la apertura brindada por los propietarios para la aplicación de esta herramienta que permite la medición de la productividad.

La investigación permitió medir en diferentes dimensiones la curva de aprendizaje y la productividad. Los aspectos que se estudiaron

fueron: tiempo y tolerancia en cada proceso, experiencia individual y grupal del talento humano para la fabricación de buses para transporte urbano de pasajeros.

La población objeto de estudio quedó conformada por 33 empresas fabricantes de carrocerías de las cuales 8 se ubicaban en la categoría de Microempresas y 25 son Pymes. En función de la información de la Tabla 1, al momento del desarrollo de la investigación se constató que: tres microempresas no se encontraban en funcionamiento, una de ellas fue absorbida por Carrocerías MIRAL y las dos restantes, cambiaron de actividad económica orientándola a la reparación de buses. En base a los antecedentes expuestos, el instrumento de recolección de datos fue aplicado a 25 Pymes, por a la importancia económica que poseen en la zona centro del país y por aspectos como: volumen de ventas y producción, nivel de empleo generado, y utilización de tecnología.

Tabla 1. Estructura de la población

Tamaño de la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Micro empresas	8	24.24%
Pymes	25	75.76%
Total	33	100.00%

Fuente: Base de datos del Servicio de Rentas Internas al 2014.

Es importante señalar que el instrumento de evaluación fue aplicado a los trabajadores a fin de recopilar información sobre: a) Los procesos productivos del sector carrocerero a través de la medición de tiempos, tecnología y mano de obra y b) Funcionamiento del sector carrocerero para medir los niveles de productividad y competitividad.

Para el procesamiento de información se utilizó el programa estadístico SPSS el cual permitió correlacionar las variables y calcular el estadístico

de prueba chi-cuadrado para la comprobación de hipótesis.

Análisis y Discusión de los Resultados

Los resultados de la investigación se agrupan en cuatro dimensiones: a) aprendizaje en relación al tiempo, b) planificación de producción de carrocerías, c) herramientas y tecnologías empleadas, y d) manejo de competencias.

En la primera dimensión, aprendizaje en relación al tiempo, en la Tabla 2 se determina que el 92% de las empresas no desarrollan acciones para controlar el tiempo empleado en cada proceso de producción; y el 8% restante asegura mantener registros sobre el uso del tiempo por proceso. Los resultados resaltan la importancia de considerar esta dimensión, pues su ausencia incide negativamente en los niveles de producción, y ocasiona que los empresarios tomen decisiones poco confiables que ponen en riesgo la competitividad de la empresa en el mercado. Por otro lado, las empresas que consideran el aprendizaje en relación al tiempo obtienen mejores resultados, entregan a tiempo del producto, ganan credibilidad en el mercado y reducen costos.

Tabla 2. Aprendizaje en relación al tiempo

Medición de Tiempo	Nivel de productividad			Total
	Alto	Media	Bajo	
Si	2			2
No	3	5	15	23
Total	5	5	15	25

Fuente: Investigación de Campo. Elaborado por: Chango (2017)

En lo que respecta a la dimensión de planificación de la producción, en la Tabla 3, se obtiene que el 68% de las empresas no cuentan con un plan de producción, por tanto desarrollan sus procesos empíricamente; por el contrario el 32% restante planifica su sistema productivo. Esta

situación, demuestra la necesidad de introducir estrategias de programación de la producción con el objetivo de mejorar el desempeño empresarial, es decir incrementar los niveles de producción, productividad, rendimiento, ventas y competitividad.

Tabla 3. Planificación de producción de carrocerías

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Sí	8	32%	32%
No	17	68%	100%
Total	25	100%	

Fuente: Investigación de Campo. Elaborado por: Chango (2017)

Por otra parte en la dimensión de herramientas y tecnología empleada, los resultados de la Tabla 4, indican que el 24% de las empresas utilizan herramientas automáticas por tanto la tecnología empleada es adecuada para el desarrollo del proceso productivo; el 64% emplea herramientas semiautomáticas generando mayor uso de unidades de tiempo por proceso; y el resto de las empresas trabajan con herramientas manuales por tanto utilizan mano de obra de forma intensiva en la producción. Esta situación muestra la necesidad que existe de realizar inversiones en tecnología que permita la reducción de costos, para el mejoramiento de la competitividad empresarial.

En tal sentido, también destaca la necesidad de considerar por parte del gobierno la importancia que tiene el sector carrocerero Tungurahense en la industria metalmecánica nacional, a fin de implementar estrategias de financiamiento e innovación de tecnológica.

Tabla 4. Herramientas y tecnología empleada

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Automática	6	24%	24%

Semi-Automática	16	64%	88%
Manual	3	12%	100%
Total	25	100%	

Fuente: Investigación de Campo. Elaborado por: Chango (2017)

En la dimensión manejo de competencias del recurso humano, en la Tabla 5, se evidencia que el 80% de las empresas no aplican un adecuado proceso para la selección y contratación de personal; y el 20% tiene definido un proceso adecuado de reclutamiento y selección del talento humano, con la finalidad de contratar al personal idóneo y con las características necesarias para desempeñarse en las distintas áreas del proceso de producción. Esta situación, revela la necesidad que tienen las empresas del sector carrocerero de establecer directrices claras para la contratación del recurso humano, precisando las competencias por departamento, para el mejor rendimiento del sistema productivo y el cumplimiento de los estándares de calidad nacionales e internacionales.

Tabla 5. Manejo de competencias

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Sí	5	20%	20%
No	20	80%	100%
Total	25	100%	

Fuente: Investigación de Campo. Elaborado por: Chango (2017)

Sobre la base de los resultados expuestos, se puede afirmar que el sector carrocerero de Tungurahua presenta problemas en la organización del sistema de producción como: existencia de tiempos muertos a causa de métodos de producción inadecuados; escasa concientización de los trabajadores sobre la correcta utilización de los materiales y manejo de desperdicios; y carencia de planes de capacitación laboral, entre otros aspectos, elevando los costos de producción, y limitando la capacidad de competir en el mercado.

Ante esta situación se propone la implementación de planes de capacitación y acompañamiento como proceso de aprendizaje, para incrementar los niveles de producción a través de la reducción de tiempo y número de procedimientos necesarios para completar una unidad de producción. Esta herramienta denominada “Curva de aprendizaje” mide el mejoramiento de la competitividad empresarial, y promueve el desarrollo de competencias en el recurso humano. El aprendizaje organizacional tanto individual como grupal mejora los proceso de producción incidiendo de manera positiva en el nivel de productividad de la empresa, debido a que se emplea menor tiempo en realizar una tarea, e incluso incide en los niveles de calidad.

El proceso de aprendizaje beneficia la consolidación de la empresa, a través de la repetición y el desarrollo de procedimientos, disminuyendo tiempos e incrementando la calidad en la realización de tareas, lo cual incide en los niveles de productividad y costos, además favorece el incremento de beneficios y crea una nueva dinámica de aprendizaje. (Taxis Flores, M., et al. 2011).

La aplicación de la curva de aprendizaje se realizó como estudio de caso en “Carrocerías Alme”, se determinaron los tiempos antes y después del desarrollo de un programa de capacitación. La fórmula para el cálculo del tiempo de los ciclos de fabricación de la carrocería se expresa en horas.

$$Y = Kxn$$

Donde Y es el tiempo de ciclo, X representa el número de ciclos o unidades producidas, n representa la pendiente y k es el valor del primer tiempo de ciclo.

Aplicando la fórmula, el porcentaje de aprendizaje es entonces igual a: $2n = \frac{K(2x)n}{Kxn}$

Tomando logaritmos Z en ambos lados de la ecuación, se tiene:

$$n = \log_{10}(\text{porcentaje de aprendizaje}) / \log 2$$

Al aplicar las fórmulas expuestas se obtuvo la pendiente de la curva de la empresa carrocería Alme como lo señala la Tabla 6, en la cual se indica que mientras más se aleja la pendiente de la curva de los valores negativos de x, existirá un mayor nivel de conocimiento y, mientras más se aleja del origen menor será el conocimiento adquirido.

Tabla 6. Relación entre la pendiente de la Curva de Aprendizaje y el porcentaje de la curva de aprendizaje Carrocería ALME

% De la curva aprendizaje	Pendiente
54%	-0,889
55%	-0,862
56%	-0,837
57%	-0,811
60%	-0,737
63%	-0,667
66%	-0,599
67%	-0,578
68%	-0,556
69%	-0,535
70%	-0,515
71%	-0,494
72%	-0,474
75%	-0,415
78%	-0,358
79%	-0,340
80%	-0,322
81%	-0,304
82%	-0,286
83%	-0,269
84%	-0,252
87%	-0,201
90%	-0,152
91%	-0,136
92%	-0,120
93%	-0,105
94%	-0,089
98%	-0,029
99%	-0,014
100%	0,000

Fuente: Barnes, M. Ralph, Estudio de tiempos y movimientos

Posteriormente, se procedió a la determinación de la curva de aprendizaje que abarca los procesos de Carrocerías Alme durante la etapa uno, para lo cual se calculó la pendiente de la curva de aprendizaje considerando los once procesos desarrollados en la producción de carrocerías, porque éstos constituyen la referencia de 2 tiempos diferentes de órdenes de producción, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\Delta y}{\Delta x} = \frac{(\log_{10} y_1 - \log_{10} y_2)}{(\log_{10} x_1 - \log_{10} x_2)}$$

Donde:

x = será la orden de trabajo # (00925 y 00930),

y= será el número de proceso.

$x_2 = 2, x_5 = 5, Y_2 = 40$ horas, $Y_5 = 24$ horas, $\log_{10} 2 = 0.3010$, $\log_{10} 5 = 0.6989$,

$\log_{10} 40 = 1.6020, \log_{10} 24 = 1.3802$

$$n = \frac{\Delta y}{\Delta x} = \frac{(\log_{10} y_2 - \log_{10} y_5)}{(\log_{10} x_2 - \log_{10} x_5)}$$

$$n = \frac{1.6020 - 1.3802}{0.3010 - 0.6989}$$

$$n = \frac{0.2218}{-0.3979}$$

$n = -0.55$

Al contrastar el valor de n con los valores expuestos en la Tabla N° 7, se aprecia que una pendiente igual a (- 0.55), es un indicador de una curva de aprendizaje de 68%. Este cálculo, se aplicó a los once procesos realizados por Carrocerías Alme en la etapa uno y posteriormente, también se aplicó en el caso de la etapa dos. Los cálculos de la etapa 1 se precisan en la Tabla N° 8, en la cual el tiempo (1) es el tiempo empleado en los procesos realizados para el desarrollo de las ordenes de producción comprendidas entre la número 00925 y la número 00930; mientras el tiempo (2), representa el tiempo de los procesos ejecutados para el desarrollo de las ordenes de trabajo comprendidas entre la orden número 00933 y la número 00934.

Tabla 7. Comportamiento de la Curva de Aprendizaje etapa 1

Procesos	T2	T5	Log 2	Log 5	Log2-Log5	Log T2	Log T5	log T1-Log T2	Pendiente	Curva	%
					A	B	C	D	E		
					B-C	D	D/A				
1	3,00	2,00	0,301	0,699	-	0,477	0,301	0,176	-0,443	0,74	74%
2	40,00	24,00	0,301	0,699	0,398	1,602	1,380	0,222	-0,557	0,68	68%
3	136,00	74,00	0,301	0,699	0,398	2,134	1,869	0,264	-0,664	0,63	63%
4	132,50	112,50	0,301	0,699	0,398	2,122	2,051	0,071	-0,179	0,89	89%
5	124,50	114,00	0,301	0,699	-	2,095	2,057	0,038	-0,096	0,94	94%
6	98,20	83,50	0,301	0,699	0,398	1,992	1,922	0,070	-0,177	0,89	89%
7	97,50	88,00	0,301	0,699	0,398	1,989	1,944	0,045	-0,112	0,93	93%
8	205,50	165,00	0,301	0,699	0,398	2,313	2,217	0,095	-0,240	0,85	85%
9	60,00	52,00	0,301	0,699	0,398	1,778	1,716	0,062	-0,156	0,90	90%
10	11,00	8,00	0,301	0,699	0,398	1,041	0,903	0,138	-0,348	0,79	79%
11	55,00	53,00	0,301	0,699	0,398	1,740	1,724	0,016	-0,040	0,97	97%

Fuente: Barnes, M. Ralph, Estudio de tiempos y movimientos

Los valores de la Tabla N° 8 muestran como cada proceso de la etapa uno presentan su propio comportamiento en relación a su curva de aprendizaje, lo cual pudiera ser una consecuencia de la existencia de diferentes obreros para realizar el proceso y por lo tanto de diferentes ritmos y competencias para el trabajo, así como también diferentes grados de complejidad y tolerancia dentro del proceso. A partir de los resultados de la etapa uno, puede calificarse en la práctica el desempeño de los obreros antes del proceso de capacitación realizado por la empresa Carrocerías Alme.

Siguientemente, se procedió a determinar la curva de aprendizaje para los procesos correspondientes a la etapa dos. De igual manera, se obtuvo la pendiente de la curva de aprendizaje considerando los 11 procesos, realizados para las órdenes de trabajo número 00933 y la número 00934. Se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\Delta y}{\Delta x} = \frac{(\log_{10} y_1 - \log_{10} y_2)}{(\log_{10} x_1 - \log_{10} x_2)}$$

$$\Delta x = (\log_{10} x_1 - \log_{10} x_2)$$

Dónde:

x = Orden de trabajo Número 00933 y Número 00934

y= Numero de proceso.

$x_1 = 1, x_2 = 2, Y_1 = 48 \text{ horas}, Y_2 = 44 \text{ horas},$

$\log_{10} 1 = 0.3010, \log_{10} 2 = 0.6989,$

$\log_{10} 48 = 1.6020, \log_{10} 44 = 1.3802$

$$n = \frac{\Delta y}{\Delta x} = \frac{(\log_{10} y_2 - \log_{10} y_1)}{(\log_{10} x_2 - \log_{10} x_1)}$$

$$n = \frac{1.6812 - 1.6434}{0.00 - 0.3010}$$

$$n = \frac{0.0378}{-0.3010}$$

$n = -0.13$

Tabla 8. Comportamiento de la Curva de Aprendizaje etapa 2

PROCESOS	T1	T2	Log 1	Log 2	Log1-Log2	Log T1	Log T2	log T1-Log T2	Pendiente Curva		Porcentaje
									B-C	E	
			A	B	C	D	D/A				
1	3,00	2,00	0,000	0,301	0,301	0,477	0,301	0,176	-0,585	0,66	66%
2	48,00	44,00	0,000	0,301	0,301	1,681	1,643	0,038	-0,126	0,91	68%
3	19,00	18,00	0,000	0,301	0,301	1,279	1,255	0,023	-0,781	0,58	58%
4	125,50	105,00	0,000	0,301	0,301	2,099	2,021	0,077	-0,257	0,84	84%
5	73,00	71,00	0,000	0,301	0,301	1,863	1,851	0,012	-0,040	0,94	94%
6	87,00	81,50	0,000	0,301	0,301	1,940	1,911	0,028	-0,094	0,89	89%
7	74,00	70,00	0,000	0,301	0,301	1,869	1,845	0,024	-0,080	0,94	94%
8	200,50	155,00	0,000	0,301	0,301	2,302	2,190	0,112	-0,371	0,96	77%
9	45,50	42,00	0,000	0,301	0,301	1,658	1,623	0,035	-0,115	0,93	93%
10	9,50	7,50	0,000	0,301	0,301	0,978	0,875	0,103	-0,341	0,79	79%
11	57,00	56,00	0,000	0,301	0,301	1,756	1,748	0,008	-0,026	0,98	98%

Fuente: Investigación de Campo. Chango (2017)

Al contrastar el valor de la pendiente con los datos expuestos en la Tabla N° 9, se aprecia que una pendiente de - 0.13 representa una curva de aprendizaje de 91%. En la Tabla mencionada, el tiempo (1) es el tiempo empleado en la orden de producción número 00933; mientras que el tiempo (2), es el tiempo empleado en la orden de trabajo número 00934.

Así mismo, cada proceso de la etapa dos presenta su propio comportamiento referente a su curva de aprendizaje, pues existen diferentes obreros que realizan el proceso productivo, diferentes ritmos de trabajo para el desarrollo de la

actividad, y al mismo tiempo existen diversos niveles de complejidad y tolerancia en las actividades que conforman el proceso. Los resultados de esta etapa, permitirán mejorar los tiempos de trabajo empleados en el campo empírico por la empresa para el desarrollo del proceso productivo.

A partir de las etapas uno y dos, se procedió a la determinación de las curvas de aprendizaje para ambas fases. Se calculó el tiempo total utilizado para la elaboración de una carrocería, lo cual se obtuvo sumando los tiempos de los 11 procesos para cada uno de los tiempos muestrales de la dos etapas y, concretamente en este caso para las seis unidades elaboradas.

Tabla 9. Tiempo total promedio de procesos en horas (Referencia Tablas N° 5.11 y 5.15)

DESCRIPCIÓN	ETAPA 1	ETAPA 2
1	2,33	2,50
2	56,92	46,00
3	55,67	18,50
4	297,92	115,25
5	356	71,50
6	402,93	84,25
7	94,67	72,50
8	286,5	177,75
9	57,5	41,00
10	11,36	8,50
11	53,33	46,00
TOTAL	1.675,13	683,75

Fuente: Investigación de Campo. Chango (2017)

Para realizar el análisis de las curvas de aprendizaje, se tomaron como referentes dos órdenes de producción de la etapa uno y de la etapa dos, considerando al mismo tiempo el proceso de fabricación posterior a la capacitación recibida por los trabajadores de la empresa.

$$P = 82\% = 0.82$$

$$Y_2 = (1675,13) * 2^{\log 0,92 / \log 2}$$

$$n = \log 0.82 / \log 2$$

$$n = -0.2863$$

Sobre la base del cálculo de la pendiente de la curva, la cual se ubicó en (0.286), se derivó una curva de aprendizaje del 82%.

$$Y = kx^n$$

$$Y_2 = (1675.13) * 2^{-0.2863}$$

$$Y_2 = 1373.6105 \text{ horas}$$

Así mismo, como un mecanismo para evaluar la eficiencia, resultó de interés calcular el tiempo estándar para la etapa uno y relacionarlo con el tiempo estándar de la misma:

Donde:

$$K = 2616.54 \text{ horas}$$

$$X = 2 \text{ unidad}$$

$$P = 82\% = 0.82$$

$$Y_2 = (2616.54) * 2^{\log 0,82 / \log 2}$$

$$n = \log 0.82 / \log 2$$

$$n = -0.2863$$

$$Y = kx^n$$

$$Y_2 = (2616.54) * 2^{-0.2863}$$

$$Y_2 = 2145.57 \text{ horas}$$

De los cálculos realizados, se deriva que el tiempo normal para la fabricación de un buses es 1373.61 horas. Pero estimando el tiempo estándar, aumenta a 2145.57 horas, lo cual revela un incremento de 64.02%. Siguientemente, se relacionó el tiempo estándar de la etapa uno para

establecer su relación con el costo unitario de fabricación y el salario fijo percibido en el área operativa:

$$Y_n = Kx^n$$

Donde:

$$K = 2616.54 \text{ horas}$$

$$X = 1-2-3-4-5-6$$

$$n = -0.28$$

Tabla 11. Aplicación de la Curva de Aprendizaje para determinar niveles de producción

X	K	n	Z	Yn
1	2616,54	-0,28	1,000	2616,54
2	2616,54	-0,28	0,824	2154,96
3	2616,54	-0,28	0,735	1923,68
4	2616,54	-0,28	0,678	1774,80
5	2616,54	-0,28	0,637	1667,31
6	2616,54	-0,28	0,606	1584,33
7	2616,54	-0,28	0,580	1517,40
8	2616,54	-0,28	0,559	1461,71
9	2616,54	-0,28	0,541	1414,29
10	2616,54	-0,28	0,525	1373,18

x= Número de unidades que se pretende producir

K= Tiempo estándar etapa 1

n= Coeficiente relacionado con la pendiente de la curva 82%

Z=X elevada a la potencia n

Yn= Tiempo requerido para producir x unidades

Fuente: Investigación de Campo. Chango (2017)

Finalmente para la obtención del tiempo unitario de producción, se dividieron los tiempos de fabricación entre el número de unidades producidas y, para calcular los costos unitarios de producción se consideraron las horas de trabajo empleadas en el proceso productivo (Tabla N° 13). Los resultados presentados en la columna D de la tabla referenciada, muestran el decrecimiento total de la mano de obra según el incremento del número de carrocerías a fabricar, mientras que los resultados en la columna F demuestran un decrecimiento del valor promedio del sueldo

percibido por los doce (12) empleados que conforman el sector carrocerero.

Tabla 12. Costo Unitario por Mano de Obra

A	B	C	D	E	F
1	2616,54	3,177	8312,75	12,00	692,73
2	2154,63	3,177	6845,26	12,00	570,44
3	1923,39	3,177	6110,61	12,00	509,22
4	1774,53	3,177	5637,69	12,00	469,81
5	1667,05	3,177	5296,23	12,00	441,35
6	1584,09	3,177	5032,64	12,00	419,39
7	1517,17	3,177	4820,04	12,00	401,67
8	1461,49	3,177	4643,15	12,00	386,93
9	1414,08	3,177	4492,52	12,00	374,38
10	1372,97	3,177	4361,93	12,00	363,49

A= Unidades producidas

B= Tiempo de ejecución

C= Costo de mano de obra por hora

D= B*C = Costo directo mano de obra

E = Número de operarios

F= D/E= Costo total de mano de obra fabricación de una carrocería

Fuente: Investigación de Campo. Chango (2017)

Evaluación de Resultados

A. Impacto Social

Con la aplicación de las Curvas de Aprendizaje las empresas carroceras podrán permanecer en el Mercado y competir con los buses provenientes de China y Brasil ya que entregarán productos de calidad y a menores costos generando empleo para muchas familias las cuales alcancen mejores estándares de vida y cumplan con el buen vivir fortaleciendo la matriz productiva nacional.

B. Impacto Económico

La producción de carrocerías es uno de los pilares en la economía de Tungurahua. Sin embargo, en el 2012 se vió afectada por la importación de buses terminados provenientes de China y Brasil. El presidente de la Asociación de Carroceros, Luis Jácome, asegura que ese año el Gobierno autorizó la importación de 600 unidades, pero llegaron 25000 unidades y eso perjudicó a los fabricantes nacionales; además la situación económica poco satisfactoria por la que atraviesan se debe a una falta de organización en el proceso de producción de las carrocerías; la existencia de

demasiados tiempos muertos por causa de métodos de trabajo inadecuados, la falta de concientización por parte de los trabajadores sobre la correcta utilización de los materiales, los desperdicios, la falta de motivación en los colaboradores, la carencia de una adecuada capacitación laboral, etc., generando carrocerías a elevados costos de producción lo que hace mucho más difícil competir en el mercado.

Por lo tanto el beneficio que se espera obtener al desarrollar la investigación es contrarrestar este fenómeno mediante la aplicación de Curvas de aprendizaje, que implica la disminución de costos y la optimización de la entrega de producto mediante el recurso humano mejorando las habilidades y destrezas en los procesos productivos para finalmente incrementar la productividad.

C. Comprobación de Hipótesis

Las curvas de aprendizaje si inciden en los procesos productivos de las empresas del Sector carrocerero ya que al aplicarlas se mejora considerablemente la productividad de las mismas.

D. Perfil de Usuario.

Para la definición del perfil del usuario de la industria carrocerera en la ciudad Ambato, Provincia de Tungurahua se ha establecido a través del uso de técnicas de investigación social aplicado por medio de encuestas a los gerentes y jefes operativos de las 33 empresas carroceras existentes en la localidad.

El perfil del usuario determina el comportamiento del recurso humano en los procesos productivos, previo a un estudio de calificación de la actuación, índice tolerancia, medición de tiempos en cada uno de los procesos que forman parte de la construcción de las carrocerías.

Conclusiones

La Curva de Aprendizaje sirve para medir el desempeño de los colaboradores mediante el estudio de tiempos y movimientos.

A medida que una empresa aumenta experiencia en la fabricación de un producto existe la oportunidad de mejorar la productividad, en el estudio de campo realizado, aplicando la Curva de Experiencia la Etapa 1 es igual al 82%, posteriormente a la capacitación en la Etapa 2 se obtuvo un porcentaje del 64%, existiendo un incremento de productividad del 18%.

Para concluir toda investigación que se realice con la finalidad de mejorar y mantener a una organización o sector en el mercado es significado de estudio y crecimiento socio – económico que a futuro permitirá alcanzar mejores estándares de vida y encaminarnos a formar parte de la matriz productiva.

REFERENCIAS

- Alvarado, S. E. (2003). Aplicación de curvas de aprendizaje en la Fábrica de Confecciones Vargas. Quito, Ecuador. Cámara nacional de Fabricantes de Carrocerías. (2014 a). Plan Estratégico. Ecuador. Disponible: <http://www.canfacecuador.com/Informe-Final-Diagnostico-Sector-Carrocerero.pdf>[Consulta: 2017, enero 10].
- Cámara nacional de Fabricantes de Carrocerías. (2014 b). Informe diagnóstico del sector carrocerero. Ecuador.

Disponible: <http://www.canfacecuador.com/Informe-Final-Diagnostico-Sector-Carrocerero.pdf>[Consulta: 2017, enero 10].

- Carro, R.; González, D. (2012). Productividad y competitividad. Argentina: Universidad Nacional de Mar de Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Disponible: http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf[Consulta: 2017, enero 8].
- Chase, J. (2005). Administración de la producción y operaciones. Décima Edición. México: McGraw Hill Interamericana.
- Cruelles, J. (2012). Productividad e Incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan. Primera Edición. Barcelona: Editorial Marcombo.
- Krajenski, L.; Ritzman, L. (2000). Administración de Operaciones, Estrategia y Análisis. Quinta Edición. México Editorial Pearson.
- Sullivan, W.; Wicks, E.; Luxhoj, J. (2004). Ingeniería Económica. Duodécima Edición. México: Editorial Pearson.
- Terrazas, L.; Aldape, A.; Tarango, L. (2009). La Curva del aprendizaje como estrategia para la reducción de costos. Memorias del Segundo Congreso Internacional de Investigación en Delicias Chiguagua, México. Recuperado de: http://cipitech.mx/sistema/memorias/2009/articulos%20finales/area5/27_TerrazasyAldape.pdf
- Texis Flores, M., Mungaray Lagarda, A., Ramírez Urquidy, M., & Ramírez Angulo, N. (2011). Aprendizaje en microempresas de Baja California. Estudios fronterizos, 12(23), 95-116.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS RELACIONES LABORALES DILEMAS ENTRE EL ESTADO – MERCADO EN VENEZUELA

(SOCIAL RESPONSIBILITY IN LABOR RELATIONS DILEMAS BETWEEN THE STATE - MARKET IN VENEZUELA)

Armando Camejo y Sixto Tovar

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

El artículo se inserta en los estudios del trabajo y busca como propósito examinar la responsabilidad social y las relaciones laborales como categorías donde emerge pugnacidad o equilibrio en la transformación de la relación capital – trabajo. Desde estas perspectivas se evalúa el Estado y el Mercado en el mundo laboral venezolano, exponiendo sus armazones de confrontación ideológico político donde permean las visiones de progreso social - económico del país. La metodología de investigación es de carácter documental concebida desde una revisión bibliográfica en torno a las categorías en estudio. Bajo este escenario se responderán las siguientes interrogantes ¿Podría afirmarse que el mercado es una alternativa de responsabilidad social frente al estado en las relaciones laborales o viceversa? si la respuesta es negativa o positiva, ¿Dónde se visualizarían las mejores en el contexto venezolano? Finalmente, el artículo a manera de conclusión expone para que el estado o el mercado comprendan lo socialmente responsable, ambos deben serlo, no sólo con sus trabajadores cumpliendo la totalidad de la legislación vigente y generando trabajo decente, sino que consideren como eje central la relación armónica entre actores laborales y el mundo natural, es decir empresa o estado al servicio del ser humano.

Palabras clave: Responsabilidad Social, Relaciones Laborales, Estado, Mercado.

ABSTRACT

The article is inserted in the studies of work and seeks as a purpose to examine social responsibility and labor relations as categories where pugnacity or balance emerges in the transformation of the capital - labor relationship. From these perspectives, the State and the Market are evaluated in the Venezuelan labor world,

Armando Camejo

Dr. en Ciencias Sociales Mención Estudios del Trabajo UC, Investigador Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, San Carlos-Venezuela.

Sixto Tovar

Economista. Magister en Administración de Empresas. Doctorando en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Profesor Universidad Carabobo.

exposing their frameworks of political ideological confrontation where the visions of social - economic progress of the country permeate. The research methodology is of a documentary nature conceived as a way to delineate the thematic bases that revolve around the categories under study. Under this scenario the following questions will be answered: Could it be signed that the market is an alternative of social responsibility to the state in labor relations or vice versa? If the answer is negative or positive, where would the best ones be visualized in the Venezuelan context? Finally, the article by way of conclusion states for the state or the market to understand the socially responsible, both should be, not only with their workers complying with all the legislation in force and generating decent work, but consider as the central axis the relationship harmonic between labor actors and the natural world, that is, company or state at the service of the human being.

Keywords: Social Responsibility, Employee Relations, State, Market

Introducción

La preocupación por la responsabilidad social como eje temático en las relaciones laborales en Venezuela, adquiere cada vez más importancia y se vigoriza desde la turbulenta realidad del país que impacta el orden económico, social, político y cultural. Pues desde estas particularidades emergen tensas relaciones de poder en las que subyacen preocupaciones sobre los derechos sociolaborales de los trabajadores y la garantía de ser respetados desde los roles que asumen los empleadores en la visión estado controlador o mercado. Desde el punto de vista laboral en el mercado, estado o trabajadores existen diversas posiciones sobre la responsabilidad social y las relaciones laborales y aun mas no está claro la estrategia para ventilar si: debatirla, rechazarla o revelar las incidencias en el mundo laboral, o si finalmente se juntan al arte de negociación de las

condiciones de trabajo en las empresas y el estado.

La responsabilidad social por otro lado ha tenido siempre una mirada desde la filantropía y así se expresa en la práctica empresarial y en la forma como la abordan desarrollando conductas, bajo la lógica de aportes a las escuelas, barrios pobres, juguetes para niños, etc. Aportes que van siempre acompañados de fábulas públicas o vallas publicitarias de la empresa donante pero no de transformación social. Estos trenzados, también se miran desde el actor estado – dadivoso y con la misma racionalidad empresarial que bajo la figura de programas sociales se hacen aportes a la sociedad sin generar los verdaderos cambios que requiere para impactar en su calidad de vida, sino que afianzan la dependencia del ciudadano al estado gobernante.

La responsabilidad social, constituye hoy una invitación integradora de cambio cultural en la sociedad pues ella envuelve al estado, empresas privadas o estatales y bajo este camino brota su estudio y análisis desde las relaciones laborales y su impacto para con los derechos laborales. En Venezuela al interpelar al actor sindical sobre el tema relatan que tanto el mercado como estado utilizan el tema de la responsabilidad social como un mecanismo más, para reprimir y negar derechos laborales, y optimizar sus ganancias o hegemonía del poder. Cuando se revisan las prácticas de estos actores, llegamos a la conclusión que la práctica de responsabilidad social es solo un disimulo, incluso hay una larga experiencia de acciones y ataques antisindicales.

Así mismo, en los sindicatos existe preocupación que, si bien algunas organizaciones en su visión estado o mercado asumen escasamente sus responsabilidades seriamente, otras prefieren escudarse tras prácticas de relaciones que ponen de relieve la filantropía, pero no hacen nada para que los trabajadores y trabajadoras, puedan ejercer sus derechos de formar sindicatos o afiliarse a ellos para negociar

mejores salarios y condiciones decentes de trabajo. De igual manera, en la actualidad, las relaciones laborales en el mundo globalizado enfrentan situaciones político-sociales de profunda inestabilidad. Esto conlleva a que las nuevas relaciones laborales –definidas en los hábitos o conductas procedimentales entre quienes toman decisiones y los que están llamados a cumplirlas- tienden cada vez a dejarlas a un lado. En consecuencia, debemos apreciar nuevas reglas de juego y aproximarnos a una nueva configuración de las relaciones laborales desde el marco de la responsabilidad social ya que los más afectados en la sociedad informacional son por supuesto las organizaciones de los trabajadores, en la medida que esta tendencia modifica sustancialmente el mundo del trabajo el contexto sigue enmarcado por la insurgencia de tensiones, desequilibrios e incertidumbre.

Dada la importancia existente en este campo investigativo, producto de la crisis de coexistencia de los actores laborales en Venezuela, urge una revisión que dé cuenta del impacto de la responsabilidad social sobre el futuro en las relaciones laborales. Si bien estos desequilibrios estructurales del papel del estado o el mercado son de vieja data, no es menos cierto que las claves actuales se insertan en un cuadro preposicional que muestra la diversidad de rostros por un lado el del capitalismo redefinido como: los mercados financieros intangibles y por el otro el estado definido como socialismo del siglo XXI

En este caso, interesa en el texto fundamentalmente indagar acerca de las perspectivas que define la responsabilidad social en las relaciones laborales en Venezuela frente a los dilemas que generan el mercado y el estado y sus impactos político-estratégicos, pero atendiendo a las siguientes interrogantes ¿Podría afirmarse que el mercado es una alternativa de responsabilidad social frente al estado en las relaciones laborales o viceversa? si la respuesta es

negativa o positiva, ¿Dónde se visualizarían las mejores en el contexto venezolano?

Fundamentos Teóricos

Relaciones Laborales en Venezuela

Hablar de las relaciones laborales implica precisar conceptualmente el trabajo como parte de un hecho social histórico que sirve de canalizador de la vida humano, el trabajo es además apreciado como atributo integral - global que se materializa en la práctica del empleo como soporte que además constituye el esqueleto de las relaciones laborales. De igual manera, las relaciones laborales están sujetas a las condiciones que brindan los sistemas económicos donde se desenvuelvan conexos además con la historia social vivida, la cultura, los valores, la ética y la religión que unidos a las formas de hacer política articulan el perfil de la sociedad en el sentido de democracia, dictadura, fascismo, socialismo, comunismo o visiones híbridas.

Bajo estas premisas es que se organizan los modelos de relaciones laborales, que dan movimiento a los procesos productivos de la sociedad, donde actores tales como: Estado – Mercado - Trabajador desenvuelven sus roles específicos en base a unas normas de convivencia que simbolizan además mecanismos de regulación colectivo. Por otro lado, (Pries, 2002. pág. 58) sostiene relaciones laborales implica un conjunto de procedimientos y reglas, formales e informales, donde una sociedad capitalista o no mediada por el trabajo asalariado regula, aspectos tales como : salarios, tiempos de trabajo, condiciones de contratos de empleo, protección en seguridad e higiene en los puestos de trabajo, derecho de negociación colectiva y de huelga, participación de los trabajadores en las empresas públicas o privadas, además de los derechos de los trabajadores y de empresarios de formar agrupaciones de intereses

Lo anterior deja claro según (Lucena, 2007.

pág. 48) las relaciones laborales hacen posible el funcionamiento de toda la estructura económica productiva que sustenta a la sociedad, notoriamente, como todo un proceso histórico en indisoluble edificación permanente. Toda esta coyuntura de disímiles factores se promueve el marco de complejidad de intereses económicos e ideológicos, donde el conflicto, el disenso y el consenso tercian de manera permanente. En este mismo orden de ideas tenemos, la configuración que se alcance en las relaciones laborales constituye en buena parte el funcionamiento o equilibrio de la sociedad, durante las décadas (1989 – 1998) en Venezuela (Democracia Representativa) las relaciones laborales estuvieron marcadas por un desequilibrio producto de las propuestas del gran viraje y la gran Venezuela, pero a su vez insertas en una crisis en la renta petrolera pero afinadas en la flexibilidad.

Cabe mencionar, el desacuerdo político-ideológico-económico que brotó después del gobierno de Jaime Lusinchi (1984-1989), dio lugar a que se avivaran luchas entre trabajadores, mercado y estado con el tema de la restructuración económica debido a la pérdida de la capacidad redistributiva del estado que trajo consigo desestabilizaciones en el país. De esto se desprende, que la hegemonía que se había extendido desde años afianzadas con el neocorporativista y que comprometía a las organizaciones sociales y en particular al sector sindical con el destino del sistema político se desquebrajaba e hizo que el peso de la acción sindical perdiera fuerza ante el estado y el mercado introduciendo además temas como la flexibilización laboral y nuevas reformas laborales.

Esta grieta que se originó en el sistema económico rentista y la propuesta de un viraje hacia el mercado a finales del Siglo XX tuvo enormes repercusiones en el mundo sindical venezolano. La crisis institucional que irradió la

década de los años 80 concibió cambios en un modelo de relaciones laborales hacia la visión del diálogo tripartito que rápidamente entró en crisis, al florecer eventos de convulsión social como el caracazo, rebeliones militares.

Al arribar Hugo Chávez Frías a Miraflores, nace un nuevo accionar sociopolítico-económico que sitúa las relaciones laborales desde el tradicionalismo y proteccionismo Estado – Trabajadores, pero combinadas con iniciativas tales como: cogestión, cooperativas, comunas, EPS y desarrollo endógeno, categorías estas que a la larga generaron contradicciones para los trabajadores, pero disposiciones flexibles tanto para el estado como el mercado en el desmontaje de derechos laborales.

Un ejemplo de esta nueva visión política es que el diálogo tripartito quedó silenciado, provocando que el tema laboral se definiera solo en decisiones que unilateral realiza el Estado. Estos hechos llevan al país al tránsito de un economía fundamentada en el socialismo del siglo XXI provocando a nuestro juicio un fenómeno dicotómico; por un lado el Estado y su interpretación clásica marxista que defiende categorías como cogestión, cooperativas, comunas, EPS más desarrollo endógeno que en su práctica generaron desmontajes de derechos socio-laborales y por otro los sindicatos vulnerados en sus derechos de libertad y atacados por el paralelismo sindical que significó un resurgir neocorporativista más la estructura económica empresarial que funciona desde las lógicas del Capital - Mercado y la flexibilidad atacada por el discurso ideológico de actores políticos del Estado socialista.

Desde esta configuración las nuevas relaciones laborales se expresan un tanto confusas, por instantes se busca apego al marco regulatorio laboral tradicional y por el otro, se experimentan la cogestión, las misiones y las cooperativas como nuevos anclajes, que no articulan en las

reconocidas reglas de negociación, estos desbarajustes provocan situaciones atípicas que están vulnerando los más elementales derechos laborales de los trabajadores tanto en los ámbitos públicos como privados. Bajo esta mirada concluimos que las relaciones laborales en Venezuela se caracterizan por la existencia de una normativa laboral, extremadamente rígida, a diferencia de otros países latinoamericanos que han vivido procesos de flexibilización e incluso de desregulación laboral.

En síntesis, en estos últimos años en Venezuela existe una fractura del modelo tripartito y eso ha traído como consecuencia que el modelo de relaciones laborales navegue tanto para el mercado como para los trabajadores bajo la tiranía del estado. Otro aspecto a resaltar es que las propuestas o proyectos de cogestión, nacionalización, uso de cooperativas y misiones como políticas sociales para atenuar el desempleo, están conduciendo a formas contractuales donde el estado propicia la flexibilización de las relaciones laborales tan igual como lo planteado en el modelo neoliberal. De tal manera que estamos en presencia de un modelo de relaciones laborales enigmático, contradictorio y confuso.

Metodología

La estructura metodológica del presente artículo sienta sus bases en un proceso documental, sistemático con fuentes de carácter empírico, donde el autor hace referencia a fuentes secundarias de artículos y publicaciones relacionadas de autores expertos en relaciones laborales y responsabilidad social, las variables en juego van orientadas a fortalecer la estructura y el desarrollo del texto.

Es pertinente referir que la investigación bibliográfica organiza una búsqueda sistemática de información en documentos para poder así determinar qué tipos de conocimientos existen en un área particular, además que establece una

primera etapa de todas ellas, dado que suministra el basamento del estado del arte de las investigaciones ya existentes como teorías, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas relacionadas con el tema sugerido de investigación. En este mismo orden de ideas, el argumento de los procesos metodológicos reconocidos en la investigación científica y la elaboración de un trabajo de investigación depende en gran medida de la adecuada y pertinente pesquisa del tema, además de la habilidad para seleccionar y valorar materiales documentales, de tomar notas precisas, de la presentación y el ordenado desarrollo de los hechos en consonancia con los propósitos perseguidos en el estudio.

La investigación en el presente artículo, se realiza con la firme convicción que el conocimiento científico, en la rama de las ciencias sociales, no se orienta de manera exclusiva en la aplicación rígida del método científico en su concepción más positivista, según la cual define a la ciencia como una sumatoria de hechos objetivos regidos por leyes que pueden extraerse directamente si se observan dichos casos con una metodología adecuada, sino que, además, procede de la inquietud de quienes elaboran modelos y teorías en el intento de interpretar y dar sentido a la realidad.

Análisis y Discusión de los Resultados

La Responsabilidad Social que no Practicamos en las Relaciones Laborales

Bajo estos escenarios descritos anteriormente, el lugar del Mercado, Estado y sus relaciones laborales con los trabajadores en Venezuela reflejan un holograma de idénticas prácticas tanto de izquierda como derecha, arrastrando la noción del trabajo hacia una clara tendencia para dominar y aplastar al más débil, dejando de lado el componente clave de la productividad el cual demanda fuertes lazos de reingeniería social y una

redefinición integral de los actores laborales en el mundo del trabajo desde los esquemas gerenciales de estado o mercado cuya raíz tenga como pilar la responsabilidad social.

Desde esta atmósfera del Mercado o el Estado y en la medida que los hilos de la globalización lo fuerzan a una competencia económica y cultural más abierta necesita no sólo reinterpretar su rol ante las políticas de estado o mercado, sino reconfigurar su relación con el entorno social y la comunidad. En ese intersticio tiene lugar el debate acerca de las connotaciones de responsabilidad social en el marco de las relaciones laborales.

Por lo tanto, ese repensamiento en torno al rol del Mercado y el Estado en la globalización planetaria no es posible sin una mirada a fondo de una nueva perspectiva ética de la responsabilidad compartida en las relaciones laborales. Se trata de una responsabilidad que no se circunscribe a una simple renegociación con los actores sociales en los cuales se tiene como hito principal al Estado también con su rol de empleador y mediador; en el caso de Venezuela, por mucho tiempo se ha dejado de debatir civilizadamente que el éxito empresarial, estado y trabajadores depende de la capacidad renegociación estado- empresarios-trabajadores, como un nuevo eje de aproximación hacia el sistema axiológico laboral en su conjunto donde prime lo humano. Ya no se trata simplemente de discutir los acuerdos obrero-patronales en términos salariales sino de repensar y respetar mutuamente la interacción del hombre en sociedad con el sistema mundo que lo envuelve y lo excluye.

Se trata de una noción de responsabilidad social- Mercado – Estado – Trabajadores posmoderna centrada en el principio de la responsabilidad compartida, simbiótica que supone, en consecuencia, la necesidad de desdibujar una visión macro social de amplios alcances donde los excluidos sean la mejor señal para avanzar en la convivencia social.

El principio de interrelación armónica obrero-patronal – Estado - Mercado se expande también en términos integradores con la comunidad. Si bien el rol fundamental de la empresa no es el de resolver los asuntos-problemas ligados a la exclusión social, la pobreza y el resto de las injusticias sociales (esta responsabilidad corresponde principalmente al Estado y a la ejecución de sus políticas públicas) los efectos de la crisis generalizada en lo social y económico no le son ajenos y esta forzada a contribuir para enfrentarlos desde la cultura de la responsabilidad compartida.

De allí que se debe asumir como vía conjunta al estado y los trabajadores un marco correctivo sobre la racionalidad meramente economicista del mercado, desconformidades que terminan en una visión animalasca de las relaciones laborales por lo tanto vale la pena crear una cultura de la responsabilidad social a lo interno y externo que dé cuenta frente mundo globalizado, competitivo de nuestro tiempo confianza para afianzar las relaciones simbióticas y de convivencia mutua con los demás actores laborales. Desde el discurso precedente, se entiende que toda organización de mercado o estado son instituciones sujetas de derechos y obligaciones, tanto legales como morales con la sociedad y sus trabajadores; según cómo procedan desde el punto de vista legal, y moral, perjudicará o beneficiará a sus miembros y al conjunto de la sociedad.

Ahora bien, las organizaciones de estado o mercado no son una entidad abstracta, sino que están dirigidas por sujetos o personas que toman decisiones. Estas personas individualmente consideradas, son las que ejercen la responsabilidad social en las organizaciones y las que pueden constituir el ideario de la responsabilización compartida con arraigos hacia la ética en tal campo.

De todas las opciones que acabamos de referir, inducimos que la responsabilidad social de las

empresas del estado o el mercado deben ser afianzada como un sistema cultural circundante que envuelva en primer lugar a los individuos ubicados en el niveles gerenciales de la empresas para tomar decisiones éticas y de responsabilidad social; en segundo lugar, a todos los trabajadores que teniendo conciencia que una determinada gestión de un patrono está perjudicando a la sociedad, se hacen los indiferentes al mal causado y como se dice en sentido provenzal "miraron para otro lado".

Entonces, todo mercado o estado lleva inmerso un procedimiento sistémico de interacciones. Por lo tanto, los ideales gerenciales que conviven en el Estado o el Mercado ejerciendo todo el poder de dirección promoviendo y centralizando las informaciones hacen su vida organizacional bajo el manto de los conocidos actores hegemónicos de verticalidad organizacional que fractura los espacios de responsabilidad social y más en el ámbito laboral. Por otro lado, en la medida que todos los miembros de la organización converjan y promuevan transferencias de información están contribuyendo hacer efectiva una decisión de responsabilidad compartida con los demás actores y con ello evitan ser corresponsables de acciones gerenciales sin objeción justificada de conciencia; son estas características las que hacen emerger la disquisición sobre la responsabilidad social tanto en la organización como en la vida de las relaciones laborales.

Conclusiones

La preocupación por el tema de la responsabilidad social en las relaciones laborales que hemos transitado durante el desarrollo de estos aportes, tiene su relevancia en la necesidad considerar los cambios que se están viviendo actualmente en el sistema productivo mundial, los cuales han influido en la actividad laboral. Por ello, es cada día más pertinente introducir consideraciones de cambios desde los sistemas

axiológicos que imperan en la relación capital trabajo ya sea desde la concepción Estado o Mercado y sus vinculaciones con los trabajadores. En consecuencia, el eje temático de la responsabilidad social en las relaciones laborales en Venezuela que planteamos se centra fundamentalmente en la construcción de un discurso orientado a impulsar en el saber, un espacio axiológico que tome en cuenta la interacción armónica estado - trabajador- empresa- sociedad - mundo natural, como nuevo eje de la visión ética en el mundo del trabajo. Se trata así, de impulsar la responsabilidad social como epicentro que defina el marco de las relaciones laborales simbióticas que configuran el marco filosófico-conceptual imprescindible para la comprensión del mundo del trabajo en esta primera década del siglo XXI.

Desde esta perspectiva, las nuevas relaciones laborales deben ser vistas como una simbiosis contentiva de los intereses de los Trabajadores, Mercado, Estado, contexto social e interacción armónica trabajador- empresa- estado sociedad - mundo natural; esto en correspondencia con la necesidad de redimensionar la arquitectura conceptual que sostiene la visión adaptativa en el marco de la complejidad de las relaciones laborales en este segmento epocal del siglo XXI.

En términos de los resultados, el mercado, el estado esperan que el trabajador logre un rendimiento inmediato, un compromiso y disposición a adaptarse a los cambios que vayan surgiendo en el contexto de trabajo; en la práctica social, esto ocurre siempre y cuando las organizaciones tanto de estado como mercado giren su mirada hacia una visión con sentido humano. Asimismo, los trabajadores esperan de las organizaciones de estado o mercado puedan abonar más experiencias que les permitan seguir desarrollando su carrera profesional y elevar su calidad de vida. Esto debe corresponder con su cualificación y sus características personales, en

un ecosistema social donde el sentido de lo humano sea la prioridad y se ponga de manifiesto en forma preponderante.

REFERENCIAS

- Arrieta, J (1989) La CTV toma el paso, Congreso y paro. Disponible en http://gumilla.org/biblioteca/bases/biblo/texto/SIC1989515_196-199.pdf.
- Barrios, F (2015) Tercerización: la sogá en la casa del ahorcado. Disponible en http://www.el-nacional.com/froilan_barrios/Tercerizacion-soga-casa-ahorcado_0_584941652.html.
- Barrios, F (2014) A la reconquista de la autonomía sindical perdida. Disponible en http://www.el-nacional.com/froilan_barrios/reconquista-autonomia-sindical-perdida_0_329967053.html
- De la garza, E y Leyva, G (2012) Tratado de metodología de las ciencias sociales: perspectivas actuales. Fondo de Cultura Económica, UAM, México. Guerra, A J y Ponce de M, B (2005) Un modelo político para la gerencia pública en Venezuela. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/agbp/>
- Iranzo, C y Patruyo, T (2001) Consecuencias de la restructuración económica y política en el sindicalismo venezolano. Cuadernos CENDAS/ Año 18.N.- 47. Segunda época. Caracas, Mayo-agosto 2001, pp.233-272
- Margulys, L y Dorion, S (2003). Captando Genomas. Una teoría sobre el origen de las especies. Ernst Mayr (prólogo). David Sempau (trad.) (1ª edición). Barcelona: Editorial Kairós. ISBN 84-7245-551-3
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Decreto N.º 8.938 Disponible en <http://www.lottt.gob.ve/>
- Lucena, H (2007) Las Relaciones Laborales en América Latina Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales / N° 43 / pp.69-94
- Lucena, H (2015) Debates necesarios en el mundo laboral. Disponible en <http://www.elmundo.com.ve/firmas/hector-lucena/debates-necesarios-en-el-mundo-laboral.aspx>.
- Lucena, H (2014) Modelo productivo y laboral incierto Disponible en <http://www.elmundo.com.ve/firmas/hector-lucena/modelo-productivo-y-laboral-incierto.aspx>.
- Lucena, H (2014) La política laboral en gremios empresariales y sindicales Disponible en: <http://www.elmundo.com.ve/firmas/hector-lucena/la-politica-laboral-en-gremios-empresariales-y-sin.aspx#ixzz3W4aA5IAY>
- Pries, L (2002). Regímenes de regulación laboral en la globalización. Ensayos de Europa y América Latina. Germany. The University Press Bochum.
- Veloz, J (2015). Entrevista a dirigente sindical CTV Cojedes - Profesor universitario UNESR San Carlos.

**EL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD: PLAN DE MEJORA
COMO RESPUESTA AL SISTEMA PRODUCTIVO.**

***(THE IMPROVEMENT OF EFFICIENCY AND PRODUCTIVITY: IMPROVEMENT PLAN AS A
RESPONSE TO THE PRODUCTIVE SYSTEM)***

Raúl Heriberto Andrango; Edison Patricio Salazar y Delia Isabel Andrango

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

El estudio hace mención a la evaluación del sistema productivo en la planta ASU de la empresa Indura Ecuador con el fin de proponer un plan de mejoras para la operación y control para mejorar la efectividad y productividad. En este sentido la investigación se desarrolla para mejorar la eficiencia y productividad a través de la recuperación del oxígeno residual. Para ello se desarrolla una investigación no experimental en la que se adopta una modalidad de campo y se aplica herramientas como la observación y revisión documental que permiten evaluar el sistema productivo de la planta ASU, con el propósito de mejorar la situación actual mediante la elaboración de un plan de mejora orientado a tal propósito, por tanto, se logro analizar casos prácticos y opciones de incrementar la productividad y rentabilidad del oxígeno residual recuperado. Como resultado se identificó los problemas operacionales en cada etapa del proceso, así como la baja productividad debido a la carencia de instructivos actualizados para el control y monitoreo de las operaciones en la planta. El estudio permite concluir que la planta presenta particularidades en la operación, control y monitoreo, así como la introducción de nuevas tecnologías y actualizaciones probadas, reduciendo los costos operativos o mejorar la capacidad de la planta de forma que mejoren sus estadísticas.

Palabras clave: Eficiencia, gases criogénicos, productividad.

ABSTRACT

The study mentions the evaluation of the production system in the ASU plant of the company Indura Ecuador in order to propose an improvement plan for the operation and control to improve the effectiveness and productivity. In this sense, the research is developed to improve

Raúl Heriberto Andrango
Universidad Técnica de Cotopaxi
raul.andrango@utc.edu.ec

Edison Patricio Salazar
Universidad Técnica de Cotopaxi
edison.salazar@utc.edu.ec

Delia Isabel Andrango
Instituto Tecnológico Superior Gran Colombia
delia.andrango@gmail.com

efficiency and productivity through the recovery of residual oxygen. To this end, a non-experimental research is carried out in which a field modality is adopted and tools such as observation and documentary review are applied to evaluate the productive system of the ASU plant, with the purpose of improving the current situation through the elaboration of an improvement plan oriented to such purpose, therefore it was possible to analyze practical cases and options to increase the productivity and profitability of the recovered residual oxygen. As a result, the operational problems were identified in each stage of the process, as well as the low productivity due to the lack of updated instructions for the control and monitoring of operations in the plant. The study allows to conclude that the plant has particularities in the operation, control and monitoring, as well as the introduction of new technologies and proven updates, reducing operating costs or improving the capacity of the plant in order to improve its statistics.

Keywords: Efficiency, cryogenic gases, productivity.

Introducción

La Eficiencia y la productividad en la Planta Criogenica ASU- Alcances sobre la recuperación del oxígeno residual en base al mejoramiento productivo

Durante los últimos años el uso de gases criogénicos ha aumentado en forma constante, por tanto el mecanismo de producción de gases criogénicos en cantidades suficientes para el sector alimenticio, científico, industrial, medicinal, puede dividirse en tres métodos que se emplean en la actualidad; para lo cual deberá considerarse que el costo inicial de una planta criogénica y el mantenimiento de sus operaciones han sido siempre factores muy relevantes que considerar. En cuanto a los tres métodos que se emplean actualmente es importante destacar lo expresado

en la tabla 1

Tabla 1: Métodos -Denominación de Plantas y Alcance

Denominación de las Plantas	Alcance
Las plantas con tecnología	Adsorción por oscilación de vacío-VSA, que se encuentran aproximadamente entre las 25 t/d (toneladas diarias) y las 150 t/d.
La destilación fraccionada criogénica,	Unidad de separación de aire- ASU estándar, que produce volúmenes desde 25 t/n, 50 t/d, hasta 4000 t/d y purezas de entre el 95% y 99,5% de oxígeno puro.
la tecnología	Membranas de transporte de iones-ITM, una nueva tecnología actualmente en desarrollo con posibilidades de aplicación en el futuro.

Fuente: Andrango, Salazar y Andrango G (2018)

Fundamentos Teóricos

El presente proyecto se centrará en las oportunidades que ofrece el grupo de metodologías de producción criogénica en la planta ASU, aunque la unidad ASU está formada por miles de componentes es posible dividirla en segmentos de las áreas específicas que, de actualizarse, pueden aumentar la producción, reducir los costos y mejorar la eficiencia.

- Sistema inicial (adsorción por oscilación térmica) TSA y (adsorción por oscilación de presión) PSA
- Maquinaria y expansor
- Controles del sistema
- Procedimientos de funcionamiento

A través de estas áreas generales se logrará obtener la información correspondiente además de mostrar casos prácticos que prueben las ventajas que se obtienen a través del desempeño respectivo.

Las tablas 2,3 y 4 muestran los problemas identificados en cada etapa del proceso operacional y productivo, así como los rangos operacionales determinados por el fabricante,

muchos equipos se han modificado mediante su proceso de mantenimiento.

Tabla 2: Métodos -Denominación de Plantas y Alcance

	Parámetros operacionales	Problema Identificado
(4) ETAPA Filtros Moleculares PPU	Presión de trabajo: 0 – 5,0 bar Presión de instrumentación: 4,5 – 5 bar Flujo de regeneración: 800 >1000 m3/h Ppm de CO2 en aire: 0 – 2ppm	Incremento de impurezas de CO2, presentes en el aire, accionamiento de la alarma al detectar valores de 1 ppm de CO2 y activa la detención automática de la planta ante el incremento de 2 ppm, por saturación de los filtros.
(5) ETAPA Compresor de recicló	Flujo de trabajo: 8,500 – 1000 m3/h Presión de trabajo: 260 – 276 psi Presión de aceite: 15 – 32 psi Temperatura aire salida: 30 - 45° C Corriente: 164 - 196 Amp	El diseño del compresor no permite el arranque del equipo al estar inactivados los estados permisivos, la mala operación por altas temperaturas, sobre presión y altas vibraciones desgastan el sello del laberinto que permite el sellado del sistema de lubricación para impedir el contacto del producto con aceite durante el proceso
(6) ETAPA Booster	Flujo de entrada: 8,500 – 1000 m3/h Presión de entrada: 18 – 19,5 bar Presión de Salida 23 – 25 bar	No se considera tomar medidas de control porque no hay afectación directa al equipo.

Fuente: Andrango, Salazar y Andrango G (2015-2018)

La tabla 4 detalla las diferentes etapas correspondientes al proceso y además los parámetros operacionales, así como los problemas identificados.

Tabla 3: Métodos -Denominación de Plantas y Alcance

	Parámetros operacionales	Problema Identificado
(7) ETAPA Turbina	Temperatura entrada: -110 °C Temperatura salida: -160 °C Presiones de trabajo Entrada: 25 bar Salida: 5 bar Gup Pressure: 10,5 – 11,5 bar Velocidad: 26,500 – 28000 RPM Presión de aceite: 2,2 – 2,8 bar	Mala operación del equipo por falta de instructivos: Baja presión del sistema hidráulico Gup Pressure fuera de parámetro, pérdida del sello de gas Presión de entrada y salida de la turbina fuera de parámetros Sobre revoluciones > 28000 RPM Temperaturas de operación fuera de parámetros
(8) ETAPA Columna T3201/3202	Nivel de crudo media presión: 80% Nivel de Lox en condensador: 60% HC 3201 V/V de expansión: 35% HC 3211 V/V de N2 de recirculación: 47 – 51% HC 3207 V/V de N2 producción:	Desviación de la producción y purezas establecidas por: Activación de alarma de seguridad parada de la planta Cambios de seteos de producción Contaminación de LOX y LIN Sobre presión en la columna

depende producción	Pérdida de temperaturas de licuefacción
Pureza de Oxígeno de producción: 99,6 – 100%	Venteos a la atmósfera
Pureza de Nitrógeno de producción: 0 – 6 ppm	
Presión columna alta presión: 4,5 – 5 bar	
Presión diferencial columna alta presión: 0,45 – 0,8 bar	
Presión diferencial columna baja presión: 200 – 365 mbar	

Fuente: Andrango, Salazar y Andrango G (2015-2018)

Metodología

Siguiendo el protocolo establecido en una investigación científica, se siguió en la presente investigación la modalidad descriptiva, entendida esta como aquella que es considerada como un método o una técnica para recoger o analizar datos. Cabe destacar que la investigación científica se considera la descripción como una de las formas más elementales dentro del proceso investigativo y busca conocer globalmente el objeto de estudio, así como describir el contexto en el cual se presenta este objeto de estudio. Cerda, H(2012)

En este sentido el interés de esta investigación además del técnico se orientó a la interpretación y a la transformación de datos reales del objeto que se aborda.

La investigación se realiza bajo la modalidad de campo, debido a que esta modalidad permite recolectar datos de la realidad en forma directa, así mismo se considera el tipo de estudio de la investigación como documental., en consecuencia, para la ejecución del proyecto se usa bibliografías, manuales de operación de los equipos, instructivos de los fabricantes que facilitaron determinar criterios para formular nuevos procedimientos operacionales.

Finalmente, el estudio propuesto se ajusta a los propósitos del diseño de la investigación no experimental, ya que el estudio busca desarrollarse sin manipular deliberadamente las variables, observándose situaciones existentes en la organización. Cabe señalar que en la investigación se logró aplicar el método de la observación, mediante el uso de esta técnica, lográndose obtener datos y registros que permitieron a su vez establecer los procedimientos prácticos en la operación y en el control, también la revisión documental de la información existente en la bitácoras de operación, registros de mantenimiento y registros de productividad facilitando la determinación de parámetros para mejorar la eficiencia operacional en la planta ASU.

Análisis y Discusión de los Resultados

Considerando la aplicación de los métodos y técnicas desarrollados en la investigación se hace referencia a la evaluación del sistema productivo con relación a la eficiencia y productividad de la planta ASU. De esta forma se logra analizar la situación actual del sistema productivo de la planta ASU, recopilando información de la operación y control, mediante el uso de instrumentos como la observación, revisión documental y bibliográfica obteniendo como resultado las deficiencias en cada etapa de operación que deben mejorarse con respecto a los estándares de funcionamiento.

De igual forma se logró identificar las falencias

operacionales que inciden en la disponibilidad y eficiencia de la planta que han ocasionado baja productividad, alto consumo energético, así como el incremento del desperdicio de oxígeno venteado. En este sentido, la evaluación del sistema productivo se fundamenta en mejorar los procesos operacionales a medida que la innovación de nuevos procesos ayude a ampliar la vida útil de la planta ASU y maximizar la rentabilidad de gases industriales.

A partir de estos resultados se establece un plan de mejoras que permita un adecuado funcionamiento a través de la definición de estrategias de trabajo enfocadas en la mejora e implementación de procesos apropiados, así como la recuperación del oxígeno para incrementar la productividad en un 20% (equivalente a 5 ton/día), reduciendo las pérdidas de gases venteados.

Tabla 4: Lista maestra del Plan de Mejoras

N°	CODIGO	FILIAL	NOMBRE	VERSION	DESCRIPCION PROCEDIMIENTO
1	MP	MEC	OPECON	01	OPERACIÓN Y CONTROL PLANTA
2	IT	MEC	FILAIRE	01	Partida del Filtro Principal
3	IT	MEC	PMPCPC2101	01	Puesta en Marcha Compresor Principal de Aire C2101
4	IT	MEC	PMUREF	01	Puesta en Marcha Unidad de Refrigeración
5	IT	MEC	PMAMO	01	Puesta en Marcha Molecular Sieve 2600
6	IT	MEC	RECC2102	01	Puesta en Marcha Compresor Reciclo C2102
7	IT	MEC	PMTEX	01	Puesta en Marcha de Turbina Expansión
8	IT	MEC	PARFRÍO	01	Partida en Frio de planta ASU
9	IT	MEC	PARCALI	01	Partida en Caliente de Planta ASU
10	IT	MEC	DETPRO	01	Detención Programada de Planta ASU

Fuente: Andrango, Salazar y Andrango G (2015-2018)

La implementación de una lista maestra de procedimientos de operación y control mediante actualizaciones de los procesos operacionales

permitirá reducir los costos operativos e incrementar la capacidad productiva y en consecuencia la eficiencia respectiva.

Conclusiones

La eficiencia empresarial es aquella que permite determinar el logro de los objetivos y en consecuencia las distintas variables a controlar en un determinado proceso productivo. En este sentido es necesario conocer las diversas situaciones que representa las condiciones que giran en torno a la organización. En el caso en particular fue necesario tomar en cuenta los objetivos de productividad propuesto y que de una u otra forma mediante la observación de campo y el monitoreo de la operación en la planta ASU, se logra realizar la descripción del proceso actual identificando el comportamiento de cada equipo para determinar nuevos parámetros de operación que mejoren su rendimiento e incrementen la producción. En este orden de ideas, durante el funcionamiento y monitoreo de la planta con la ayuda de registros, bitácoras de operación e indicadores de producción se identificó las falencias operacionales presentadas en cada etapa del proceso que conllevan a generar pérdidas del oxígeno residual ante un cambio de producción.

El plan de mejora concebido como un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizada permite la producción de cambios que se orienta a una determinada gestión, mediante la mejora de procedimiento y estándares de servicios en el marco de la productividad. El objetivo del plan es desarrollar un conjunto de acciones que determina el seguimiento y el control en las áreas de mejora resultante de procesos de evaluación y además en la implementación de planes de mejoras a través de instructivos de trabajo y manuales de operación, esto permitirá un mayor control del proceso productivo, así como la recuperación del oxígeno residual para maximizar la rentabilidad de los gases industriales.

REFERENCIAS

- Barreno, L. (2005). Manual de formulación de proyectos. Ecuador, Quito: Editorial Norma.
- BOC. (2011). British Oxygen Company Operation Manual Cryogenics. Atlanta. EEUU
- Bruce Dawson. (2010). Unidades de Separación del Aire. California. EEUU
- Cerda, Hugo (2014). Los Elementos de la Investigación. Bogotá: Ediciones el Buho.
- Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo: Gráfica Gonzáles.
- García, G. (2013). Gestión de la Productividad. Editorial Sudamericana.
- Hernández, R., & otros, Y. (1991). Metodología de la Investigación. México: MCGRAW-HILL.
- Kerlinger, F. N. (1979). Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento. Mexico: Nueva Editorial Interamericana.
- Linde. (1996). Manual linde PPU. Berlín. Germany
- SHEQ. (2010). Manual de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad. Grupo Indura. Santiago. Chile
- SHEQ. (2010). Manual de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad, Grupo Indura. Santiago. Chile
- Suarez. (2011). Indicadores de Producción. México: Limusa Wiley
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El Proceso de la Investigación Científica. Mexico: Limusa Editores.

IMPACTO DE LAS RECAUDACIONES DE LOS TRIBUTOS GADS EN EL PRESUPUESTO DEL GAD DEL CANTÓN MEJÍA DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA

(IMPACT OF THE COLLECTION OF THE GADS TAXES IN THE BUDGET OF THE GAD OF THE CANTON MEJÍA OF THE PROVINCE OF PICHINCHA)

Myrian del Rocío Hidalgo Achig; Milton Fernando Hidalgo Achig y Marcela Patricia Vizquete Achig

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Actualmente los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) del país requieren contar con una adecuada Administración Financiera en la que su estructura de ingresos y gastos les permita la sostenibilidad de los diferentes proyectos que realizan para sustentar la demanda creciente de bienes y servicios públicos, para mejorar las condiciones de vida de la sociedad. Razón por la cual, el presente trabajo se enfoca a analizar el impacto de la recaudación de los impuestos municipales en el presupuesto del GAD Municipal del cantón Mejía. La metodología utilizada en la investigación se basa en el estudio de casos con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y su diseño es no experimental; para ello, se recopiló información histórica de los diferentes estados financieros y presupuestarios lo cual permitió determinar el impacto de las recaudaciones de los tributos municipales en el presupuesto del Cantón Mejía. El resultado de la investigación arroja que el porcentaje que representa los ingresos por impuestos municipales con relación al total de ingresos del GAD Municipal es de 17.14%, los cuales presentan un crecimiento irregular en el año 2014 en relación al 2016, evidenciando una disminución de proporcionalidad del 15,06%, durante el año 2015. Comparando este margen con la tasa pasiva se observa un descenso, mientras que la tasa activa muestra un desarrollo irregular durante los tres períodos de análisis.

Palabras clave: Impacto, recaudaciones, tributos GADs, presupuesto de cantonal, análisis financiero.

ABSTRACT

Currently the Decentralized Autonomous Governments (GADs) of the country need to have an adequate Financial Administration in which their revenue and expenditure structure allows them to sustain the different projects they

Myrian del Rocío Hidalgo Achig

Catedrática de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Magister en Contabilidad y Auditoría. Doctora en Contabilidad y Auditoría. Contador Público Autorizado. myrian.hidalgo@utc.edu.ec

Milton Fernando Hidalgo Achig

Catedrático del Instituto Tecnológico Superior Vicente León. Magister en Auditoría Integral, Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Contador Público Autorizado. mifer_7@Yahoo.es

Marcela Patricia Vizquete Achig

Vicedecana de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, catedrática universitaria. Magister en Contabilidad y Auditoría, Doctora en Contabilidad. Contador Público Autorizado. marcela.vizquete@utc.edu.ec

carry out to support the growing demand for public goods and services, to improve living conditions of society. Reason for which, the present work focuses to analyze the impact of the collection of the municipal taxes in the budget of the Municipal GAD of the canton Mejía. The methodology used in the research is based on the study of cases with a quantitative approach, of a descriptive type and its design is non-experimental; For this purpose, historical information on the different financial and budgetary statements was compiled, which made it possible to determine the impact of the collection of municipal taxes on the budget of the Mejía Canton. The result of the investigation shows that the percentage that represents the income from municipal taxes in relation to the total income of the Municipal GAD is 17.14%, which presents an irregular growth in 2014 in relation to 2016, evidencing a decrease in proportionality of 15.06%, during 2015. Comparing this margin with the passive rate, a decrease is observed, while the active rate shows an irregular development during the three periods of analysis.

Keywords: Impact of collections, GAD taxes, cantonal budget, financial analysis.

Introducción

En la actualidad existe un interés creciente por la evaluación de la gestión del sector público en general, que se ve impulsado por lograr competitividad. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) del país, concebidos como el sector público más cercano a la población, en su rol de prestador de servicios públicos, creador de obras que demanda el progreso local y ordenador del desarrollo en su territorio, están siendo objeto de una mayor exigencia de información tanto del sector privado como de la colectividad. En el Ecuador el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en su “Art. 57 literal b) y c) se establece que las “Atribuciones de los GADs son.-

...en su literal b) Regular mediante ordenanza, la aplicación de tributos”, y literal c) crear, modificar, exonerar o extinguir tasas y contribuciones especiales por los servicios que presta y obras que ejecute”; por tal motivo los GAD adquieren autonomía para establecer tributos como fuente de ingreso para su presupuesto.

Además, en el Art. 492 del referido código se establece que “Las municipalidades y distritos metropolitanos reglamentarán por medio de ordenanzas el cobro de sus tributos”, disposición que debe transformarse en un indicador de gestión que permita medir la eficiencia de la inversión a través de los impactos de la recaudación de tributos, en relación con administraciones anteriores, por ello después de la indagación bibliográfica se denota la inexistencia de información financiera clara, precisa y concisa que permita visualizar la inversión de los recursos públicos, en relación a las obras ejecutadas por cada GADs.

De manera particular se analiza el impacto de los tributos en el presupuesto del GAD del cantón Mejía, provincia de Pichincha a través del uso de indicadores financieros, con el fin de resaltar la importancia que tiene el uso de los mismos, como potencial informativo a la hora de examinar la situación económica - financiera y de toma de decisiones por parte de los distintos sujetos interesados en el funcionamiento de las organizaciones y mejoras en la gestión financiera del GAD. El propósito de este artículo es el de socializar la importancia de los impactos de los tributos en el presupuesto a los funcionarios de los GADs del país a través del estudio particular de uno de los GAD de la nación.

Fundamentos Teóricos

En la Constitución del Ecuador (2008), artículo 227, se señala que “La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige

por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”. Es así que, la administración pública se preocupa de satisfacer las necesidades de la sociedad ofreciendo servicios sin un objeto monetario este particular se refuerza con la idea de que “la coordinación de los esfuerzos permite llevar a cabo una economía concreta y general, una política social cuyas directrices están marcadas por el gobierno de la nación”. Wiley J., (2007. p. 518).

Dentro de este contexto, Moreno, et al. (2012) manifiestan que la Administración Financiera “consiste en la planificación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes, para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así poder asumir todos los compromisos económicos de corto, mediano y largo plazo” (p. 23), convirtiéndose así en una herramienta primordial para la toma de decisiones de una organización. Es así, que la administración financiera permite la aplicación de leyes, normas y procedimientos que rigen la actividad financiera y presupuestaria de una entidad, a fin de conseguir una meta común, tarea esencial del GAD.

De acuerdo a Monje, (2014). “Los GADs se los puede definir como un ente autónomo descentralizado cuya finalidad es velar por el bienestar de sus habitantes a través de la facultad legislativa, que le permitirá dictar, crear, modificar y suprimir ordenanzas y con ello direccionar su administración al reparto equitativo de los recursos públicos” (p. 175), y en la Constitución del Ecuador, (2008) se señala que los gobiernos autónomos descentralizados “gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana”. (Art. 238).

El Código Orgánico de Organización

Territorial, Autonomía y Descentralización (2012), menciona que los Gobiernos Autónomos Descentralizados de “Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias” (p. 23). por lo que, cada GADs se encargan de planificar y ejecutar obras públicas, además de otros servicios y goza de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el Ecuador gozan de autonomía en su territorio, ayudando al buen vivir de las personas, su objetivo es buscar el desarrollo del pueblo y la sociedad, mediante proyectos que vayan en favor del progreso del mismo. Constituyen Gobiernos Autónomos descentralizados: los de las regiones; los de las provincias; los de los cantones o distritos metropolitanos; y, los de las parroquias rurales.

Los GADs tienen la obligación de administrar, invertir, precautelar y transparentar el uso y manejo de los bienes y recursos económicos destinados a cumplir con su deber social. Razón por la cual, para generar ingresos recurre a la recaudación de recursos a través de tributos. Los tributos para Villegas H., (2013) constituyen “... una prestación de dinero que el Estado exige en el ejercicio de su poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una ley, y para cubrir los gastos que le demande el cumplimiento de sus fines” (p. 63).

El régimen ecuatoriano, en el artículo 6 del Código Tributario manifiesta “que los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad progreso sociales

procurarán una mejor distribución de la renta nacional”.

El tributo representa una suma de dinero o en especie valorada que se cancela con el fin de desempeñar el deber que los contribuyentes deben cumplir para así contribuir a la manutención económica de una obra, servicio para la satisfacción de las necesidades de la colectividad. Entiéndase por tributos según el artículo 1 de la Ley del Código Tributario: los impuestos, tasas y contribuciones especiales. Los Impuestos para Reig E., (2012) es “la prestación en dinero o en especie que establece el Estado conforme a la ley, con carácter obligatorio, para cubrir el gasto público y sin que exista para el obligado contraprestación o beneficio especial, directo o inmediato”. (p. 43).

Así el impuesto se constituye como una obligación que se paga al Estado para que haga frente a las necesidades públicas. Entre los impuestos GADs se señalan: a) Impuesto sobre la propiedad urbana, b) Impuesto sobre la propiedad rural, c) Impuesto de alcabala, d) Impuesto sobre los vehículos, e) Impuesto de registro e inscripción y f) Impuesto a los espectáculos públicos. Para Schoepen A., (2012) expresa que las tasas son “aquellos ingresos tributarios que se establecen unilateralmente por el Estado, pero sólo se hacen exigibles en el caso de que el particular decida utilizar el servicio público correspondiente; es decir, se trata de una recuperación total o parcial de los costos que genera la prestación de un servicio público”. (p. 63), así también es importante mencionar que las tasas GADs se entiende como “contribuciones que paga un ciudadano a cambio de ciertos servicios administrativos que le son prestados por el Municipio en forma individual y directa” KELLY., (2001. p. 67).

Es así que, las tasas son porcentajes de la contribución económica que realizan los ciudadanos que, a cambio reciben un servicio. De

acuerdo al Artículo 566 del Código Orgánico de organización Territorial, Autonomía y Descentralización, (p. 101) las tasas que corresponden a las Municipalidades son: a) Tasas de agua potable, b) Tasas de luz y fuerza eléctrica, c) Tasas de recolección de basura y aseo público, d) Tasas de habilitación y control de establecimientos comerciales e industriales, e) Tasas de alcantarillado y canalización, f) Tasas por servicios administrativos.

Otro de los aspectos importantes lo constituyen las contribuciones especiales de mejoras, que son “ingresos de derecho público que nacen de la ley y que la administración tributaria se ha visto en la obligación de establecer este tributo que lo pagaran las personas naturales y jurídicas que han recibido un beneficio directo ya sea personal o colectivo. Ejemplo: Peaje, Alcantarillado, Pavimentación”. Viscaíno, E. (2011. p. 67).

El objeto de la contribución especial de mejoras es el beneficio real o presuntivo proporcionado a las propiedades inmuebles urbanas por la construcción de cualquier obra pública. Los consejos GADs o distritales podrán disminuir o exonerar el pago de la contribución especial de mejoras en consideración de la situación social y económica de los contribuyentes” Brignan, E. (2010. p. 168). Es por ello que las contribuciones especiales de mejoras son tributos cuya obligación tiene como fin el beneficio que los particulares obtienen como resultado de la realización de una obra pública, se mencionan algunas contribuciones especiales como: a) Construcción y ampliación de obras y sistemas de agua potable, b) Plazas, parques y jardines, c) Aceras y cercas, d) Apertura, ensanche y construcción de vías de toda clase y e) Alumbrado público.

Para la determinación de impacto de las recaudaciones de los tributos GADs en el presupuesto del GAD del cantón Mejía es preciso considerar que el presupuesto es un instrumento para la aplicación de recursos económicos que son

de todos los ciudadanos, resulta deseable que, desde su propia formulación, exprese racionalidad en sus objetivos, equidad en la recaudación de los recursos y asignación de los gastos, y la necesaria eficacia y eficiencia en el modo de su ejecución, asegurando la legalidad, la participación y la transparencia, sin embargo, la realidad de la cuestión ofrece diversas aristas que merecen ser analizadas.

Para el análisis de la información económica, financiera y presupuestaria obtenida del GAD del cantón Mejía, se parte del análisis de los estados financieros para lo que Alvarez, (2014) menciona que “El Análisis Financiero forma parte de un sistema o procesos de información cuya misión es la de aportar datos que permitan conocer la situación actual de las organizaciones y pronosticar su futuro”. (pág. 9)

Metodología

La metodología utilizada fue el ESTUDIO DE CASOS el cual permitió recopilar información histórica de los estados financieros y presupuestarios, información que permite determinar el impacto de las recaudaciones de los tributos GADs en el presupuesto del Cantón Mejía, Provincia de Pichincha, en los años 2014 – 2016. Para el desarrollo de la investigación se partió de la información histórica de los estados financieros recopilación de datos históricos

Análisis y Discusión de los Resultados

Impacto Técnico

Se efectuó un análisis comparativo tanto de tendencias (explicadas en el método no experimental) como en la aplicación de regresión lineal, a fin de determinar el impacto que tiene esencialmente las recaudaciones (ingresos corrientes); como los Gastos de Inversión en obra Pública.

Tabla 1: Analisis Comparativo de Variación Porcentual de Ingresos y Gastos

Descripción	2014	2015	VR	2015	2016	VR
Presupuesto						
Ingresos Presupuestados:	\$ 13.528.299,09	\$ 17.270.647,86	27,66%	\$ 17.270.647,86	\$ 12.850.041,81	-25,60%
Impuestos	\$ 3.285.000,00	\$ 3.537.934,94	7,70%	\$ 3.537.934,94	\$ 3.358.205,55	-5,08%
Tasas	\$ 1.758.118,87	\$ 3.145.330,30	78,90%	\$ 3.145.330,30	\$ -	-100,00%
Contribuciones	\$ 163.388,20	\$ 110.905,27	-32,12%	\$ 110.905,27	\$ -	-100,00%
Transferencias del Estado	\$ 8.321.792,02	\$ 10.476.477,35	25,89%	\$ 10.476.477,35	\$ 9.491.836,26	-9,40%
Gasto Presupuestados:	\$ 13.380.741,16	\$ 12.251.119,19	-8,44%	\$ 12.251.119,19	\$ 15.775.441,84	28,77%
Inversión Pública	\$ 13.380.741,16	\$ 12.251.119,19	-8,44%	\$ 12.251.119,19	\$ 15.775.441,84	28,77%
Estado de Resultados						
Ingresos Ejecutados:	\$ 16.766.087,06	\$ 16.671.785,44	-0,56%	\$ 16.671.785,44	\$ 17.495.198,10	4,94%
Impuestos	\$ 3.823.470,92	\$ 2.957.493,13	-22,65%	\$ 2.957.493,13	\$ 3.539.401,49	19,68%
Tasas	\$ 1.564.622,74	\$ 2.732.075,68	74,62%	\$ 2.732.075,68	\$ 2.970.810,29	8,74%
Contribuciones	\$ 387.732,52	\$ 348.898,37	-10,02%	\$ 348.898,37	\$ 347.778,87	-0,32%
Transferencias del Estado	\$ 10.990.260,88	\$ 10.633.318,26	-3,25%	\$ 10.633.318,26	\$ 10.637.207,45	0,04%
Gasto Ejecutados:	\$ 8.080.918,15	\$ 6.007.011,56	-25,66%	\$ 6.007.011,56	\$ 7.043.426,69	17,25%
Inversión Pública	\$ 8.080.918,15	\$ 6.007.011,56	-25,66%	\$ 6.007.011,56	\$ 7.043.426,69	17,25%

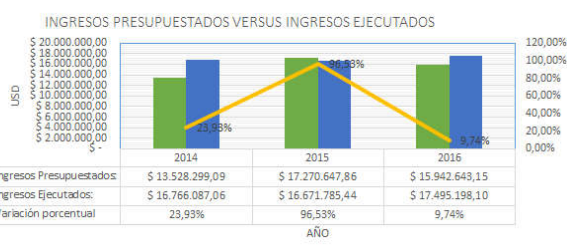


Figura 1: Gráfico Ingresos Presupuestados Versus Ingresos Ejecutados

Fuente: Elaborado por las Autoras

Se demuestra una variación considerable en el presente análisis, comprobando que lo ejecutado supera lo presupuestado, en los años 2014 y 2016, llegando a un valor porcentual de diferenciación del 23,93% y 9,74% respectivamente, siendo el 2014 el más representativo, esto se debe a: No existe una adecuada planificación de ingresos previstos en cada año. Falta de estrategias de gestión pública en la recuperación de cartera vencida de impuestos que no son pagados por los ciudadanos en los años fiscales que se generó el gasto.

Sin embargo, se observa al año 2015 como el más eficiente registrando un valor porcentual del 96,53% de ejecución presupuestaria en donde el ingreso presupuestado no supera al ejecutado. Las principales razones radican en: Las contribuciones como las transferencias del Estado se ven reflejadas en valores sobre estimados, es decir existieron asignaciones posteriores a la codificación presupuestaria por concepto de Transferencias, para el pago de contratos pendientes que no fueron devengados en el correspondiente año fiscal.



Figura 2: Gráfico Ingresos Ejecutados

Fuente: Elaborado por las Autoras

Existe una importante recaudación de impuestos en el año 2016, con un porcentaje del 19,68% mientras que en el 2015 se observa un descenso considerable por debajo del 22,65%. Mientras que con respecto a tasas es considerable su crecimiento durante el 2015 pero en el 2016 desciende en la recaudación de este tipo de ingreso. Las contribuciones decrecen de forma considerable en el 2015, mientras que en 2016 se observa también un descenso, sin embargo, es poco considerable. En cuanto a las transferencias del Estado se observa que existe un descenso considerable en 2015 mientras en 2016 se observa un crecimiento del 0,04 %, es de vital importancia el descenso de este indicador pues reflejaría dejar la dependencia de las trasferencias del Estado.



Figura 3: Gráfico Comparativo entre Gastos Presupuestados y Gastos Ejecutados

Fuente: Elaborado por las Autoras

En cuanto al Gasto en Inversión en Obras Públicas se observa que existen una diferencia considerable entre lo presupuestado y ejecutado, ya que en ningún de los tres periodos de análisis registra una ejecución que sobrepase el 70% por lo que la gestión realizada en proyectos de inversión mantiene una debilidad considerable, se

comprueba que una de las principales causas por las que no se ejecuta lo planificado es: Incumplimiento de culminación de contratos en obras (factores exógenos como el clima). Obras que no son cotizadas de forma adecuada tanto en lo planificado como en lo ejecutado. Obras inconclusas de años anteriores que se encuentran en proceso de finalización.

Análisis de relación de variables Impuestos y Gastos de Inversión Pública



Figura 4: Relación entre las variables Impuestos y Gastos de Inversión Pública

Fuente: Elaborado por las Autoras

Del Gráfico antes expuesto se observa el planteamiento de relación entre las dos variables de estudio El Gasto de Inversión que se encuentra financiado por Ingresos no permanentes y los Impuestos que financian Gastos permanentes o corrientes y se comprueba tanto la variable Impuestos la variable Gastos de Inversión se encuentran relacionadas entre sí con un valor de correlación del 0,962, por lo que se determina que las dos variables están relacionadas y son directamente proporcionales pues a medida que se incrementan los Gastos De Inversión se incrementan el ingreso en Recaudación de Impuestos.

Impacto Social

Valencia, E (2015) indica:

La persistencia de la desigualdad y la pobreza en el subcontinente latinoamericano, pone de manifiesto la falta de vigencia de los derechos sociales y humanos de millones de

personas. Así lo consideran organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y los académicos y organizaciones civiles que trabajan por la erradicación de estos males sociales. Erradicar la pobreza, es por eso, uno de los principales imperativos éticos para los estados y la sociedad en nuestro tiempo (p 21).

El impacto social se fundamenta sin lugar a duda en los niveles de bienestar que se brinda como Estado a sus habitantes con el objetivo de encontrar la equidad la igualdad y la justicia inclinadas como políticas de Estado e incluso garantizando sus derechos en el ámbito legal, es por eso que su estudio y su medición es de consideración, es decir se debe conocer cuál es el desarrollo y la contribución del Estado en la búsqueda del Bienestar de las Poblaciones a través de la eficiente gestión Pública

Tabla 1: Relación entre las variables Impuestos y Gastos de Inversión Pública

INDICADOR SOCIALES						
AÑO	CANASTA BÁSICA (USD)	POBLACIÓN BAJO EL NIVEL DE POBREZA%	SUELDO BÁSICO (USD)	GASTOS EN SALUD (USD)	GASTOS EN EDUCACIÓN (USD)	DESEMPLEO
2014	646,30	22,49%	340	2.200.510.000,00	4.792.200.000,00	3,80%
2015	673,21	23,28%	354	2.361.810.000,00	4.525.440.000,00	4,80%
2016	700,96	22,90%	366	1.719.690.000,00(*)	2.946.740.000,00(*)	5,20%

Fuente: INEC-BCE-Ministerio de Finanzas

Tabla 2: Obra Pública Municipal versus Nivel de Pobreza

OBRA PÚBLICA MUNICIPAL VERSUS NIVEL DE POBREZA			
AÑO	GASTOS OBRA PÚBLICA	VARIACIÓN ANUAL %	POBLACIÓN BAJO EL NIVEL DE POBREZA(%)
2014	\$ 8.080.918,15	107,57%	22,49%
2015	\$ 6.007.011,56	-25,66%	23,28%
2016	\$ 7.043.426,69	17,25%	22,90%

Fuente: Elaborado por las Autoras

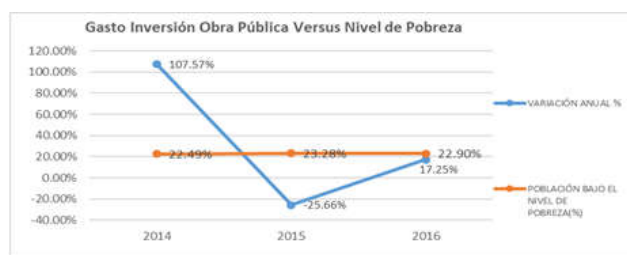


Figura 5: Relación entre las variables Impuestos y Gastos de Inversión Pública

Fuente: Elaborado por las Autoras

Se observa que el gasto público no registra un comportamiento significativo en tendencia con respecto a la pobreza, por lo que se demuestra que el año 2015 desciende el gasto en obras de inversión en un 25,66% y crece en 23,28% el nivel de pobreza, mientras en el año 2016 existe una ejecución del gasto del 17,25% y desciende la pobreza en 22,90 %.



Figura 6: Gráfico Correlación Gasto Inversión Obra Pública y Nivel de Pobreza

Fuente: Elaborado por las Autoras

Se analiza que a medida que incrementa el gasto Público decrece el nivel de pobreza, por lo que se evidencia que estas dos variables están relacionadas manteniendo una correlación del 0,96. Por lo que la contribución en Gasto en Obra Pública contribuye y tiene un impacto correlacional con el Nivel de Pobreza, lo cual influye de manera positiva hacia la implementación de políticas públicas que ejecuten de una manera óptima el Gasto Público.

Tabla 3: Obra Pública Municipal versus Nivel de Pobreza

OBRA PÚBLICA MUNICIPAL VERSUS GASTO POR HABITANTE				
AÑO	GASTOS OBRA PÚBLICA	VARIACIÓN ANUAL GASTO PÚBLICO%	POBLACIÓN TOTAL	Gasto Obra Pública/Habitantes
2014	\$ 8.080.918,15	107,57%	93.353	86,56
2015	\$ 6.007.011,56	-25,66%	95.759	62,73
2016	\$ 7.043.426,69	17,25%	98.193	71,73

Fuente: Elaborado por las Autoras

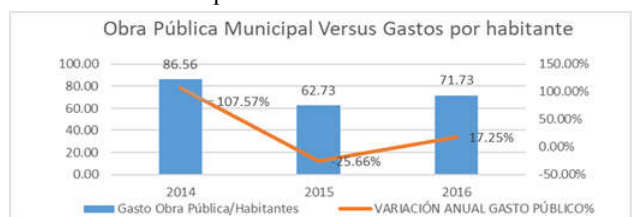


Figura 7: Gráfico Indicador Obra Pública Municipal versus Gasto por Habitante

Fuente: Elaborado por las Autoras

Si bien es cierto la población mantiene una tendencia al crecimiento, es considerable analizar que el Gasto Público no tiene el mismo comportamiento, pues en 2014 se evidencia una evolución alta con relación a 2015 y 2016. Por otra parte se observa que el destino en gasto en obra pública al 2014 fue de 86,56 dólares por habitantes el más alto en comparación con el año 2015 que se ubica en 62,73 dólares, mientras en el 2016 se observa que el gasto por habitante es de 71,73 dólares.

Tabla 4: Obra Pública Municipal Versus Sueldo Básico

OBRA PÚBLICA MUNICIPAL VERSUS SUELDO BÁSICO				
AÑO	Gasto Obra Pública	POBLACIÓN TOTAL	GASTO OBRA PÚBLICA/HABITANTE	SUELDO BÁSICO
2014	\$ 8.080.918,15	93.353	86,56	340
2015	\$ 6.007.011,56	95.759	62,73	354
2016	\$ 7.043.426,69	98.193	71,73	366

Fuente: Elaborado por las Autoras

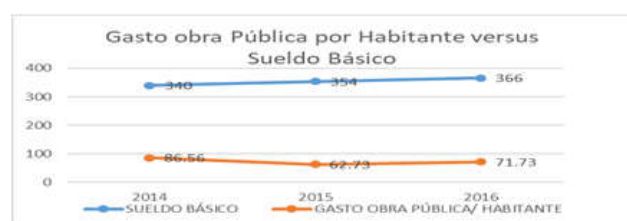


Figura 8: Gráfico Indicador Obra Pública Municipal versus Gasto por Habitante

Fuente: Elaborado por las Autoras

El sueldo básico en el Ecuador ha mantenido un crecimiento acelerado en comparación con años anteriores, siendo uno de los más altos en comparación con los países de América Latina, sin embargo su impacto con relación al Gasto por Habitante en el Cantón Mejía, es considerable de análisis, es así que en 2014 se observa que al ubicarse el sueldo básico en 354 se gasta más por habitante que en los siguientes dos años de análisis en los cuales tiende al alza el indicador sueldo, pero se observa una disminución del gasto público.

Impacto Económico

Según Galindo M (2006), manifiesta:

En las últimas décadas, el objetivo de crecimiento económico ha pasado a ser uno de los principales a perseguir por parte del decisor político. Los efectos beneficiosos derivados del mismo le convertían en el fin idóneo. Gracias a él se conseguía un mayor bienestar, empleo, se podía mejorar la distribución de la renta, etc. No es de extrañar por tanto, que el acierto o no de una determinada política se midiese en términos del crecimiento económico (p. 12)

El análisis del crecimiento económico debe ser considerado en todo ámbito, de impacto económico, considerando principalmente la relación existente con la medición de impacto del nivel de vida de los ciudadanos y como esta influye en el ciclo económico, desde sus aportes a través de su empleo, hasta sus aportaciones al desarrollo de la misma. Es importante mencionar que el desarrollo económico se fundamenta en la toma de decisiones futuras en el ámbito político y también legal a fin de garantizar el crecimiento económico dentro de un Estado.

Tabla 5: Indicador PIB Obra Pública

INDICADOR PIB OBRA PÚBLICA			
AÑO	GASTO OBRAS PÚBLICAS	PIB USD	GASTO EN OBRAS PÚBLICAS/PIB
2014	\$ 8.080.918,15	\$ 102.292.300.000,00	0,00790%
2015	\$ 6.007.011,56	\$ 100.176.800.000,00	0,00600%
2016	\$ 7.043.426,69	\$ 97.802.200.000,00	0,00720%

Fuente: Elaborado por las Autoras

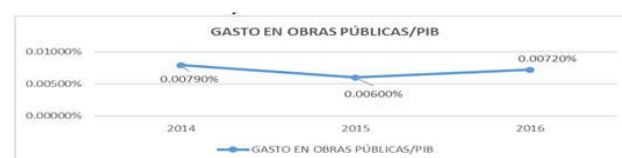


Figura 9: Gráfico Indicador PIB Obra Pública

Fuente: Elaborado por las Autoras

Se observa que el impacto que tiene el PIB sobre el Gasto en Obras Públicas mantienen un comportamiento, que difiere año tras año, es decir que durante el 2014 es el año donde más Gasto

Publico se ejecuta, mientras que en el año 2015, desciende el PIB y también desciende en gasto de inversión en obras públicas, sin embargo, en el año 2016 se observa que incrementa el gasto en obras públicas, aun evidenciando que existe un descenso considerable en el PIB, no debemos olvidar que el precio del petróleo así como el terremoto de abril de 2016 ha tenido gran incidencia en la evolución del PIB, por otro lado se comprueba que las asignaciones presupuestaria para gastos de inversión en obras públicas no se reduce como se reduce evidentemente el PIB, por lo que el GAD ejecutada gastos en Obras Públicas gracias a las asignaciones presupuestarias que como se comprueba no sufre alteraciones de reducción.

Tabla 6: Indicador Tasas Interés Tasas GADs /Ingresos

INDICADOR TASAS INTERES TASAS MUNICIPALES /INGRESOS					
AÑO	TOTAL INGRESOS	TASAS Y CONTRIBUCIONES	% TASAS /INGRESOS	ACTIVAS%	PASIVA %
2014	\$ 18.350.497,19	\$ 1.952.355,26	10,64%	8,19%	5,18%
2015	\$ 19.635.393,19	\$ 3.080.974,05	15,69%	9,12%	5,14%
2016	\$ 19.356.111,78	\$ 3.318.589,16	17,14%	8,10%	5,12%

Fuente: Elaborado por las Autoras



Figura 10: Gráfico Indicador Tasas Interés Tasas GADs /Ingresos

Fuente: Elaborado por las Autoras

El porcentaje que representa los ingresos por tasas GADs con relación al total de ingresos del GAD Municipal han crecido del año 2014 al 2016, así pasa de 10,64% al 17,14%, es decir del rubro total de ingresos por tasa al 2016 contribuye en mayor proporción que en años anteriores; comparando este margen con las tasas activas y pasivas se observa que su comportamiento es similar.

Tabla 7: Indicador Tasas Interés Tasas GADs /Ingresos

INDICADOR % TASAS Y CONTRIBUCIONES /PIB			
AÑO	PIB USD	TASAS Y CONTRIBUCIONES	% TASAS CONTRIBUCIONES/PIB
2014	\$ 102.292.300.000,00	\$ 1.952.355,26	0,0019%
2015	\$ 100.176.800.000,00	\$ 3.080.974,05	0,0031%
2016	\$ 97.802.200.000,00	\$ 3.318.589,16	0,0034%

Fuente: Elaborado por las Autoras



Figura 11: Gráfico Indicador % Tasas y Contribuciones /PIB

Fuente: Elaborado por las Autoras



Figura 12: Gráfico correlación lineal Tasas - Contribuciones y PIB

Fuente: Elaborado por las Autoras

Se evidencia que el Producto Interno Bruto registra un descenso considerable con respecto a 2015 y 2016, se observa que los ingresos por tasas y contribuciones mantienen un crecimiento directamente proporcional, es decir que a medida que disminuye el PIB se incrementan los ingresos por Tasas y Contribuciones.

Conclusiones

La alta dependencia que mantiene el Municipio de Mejía, durante el 2014 evidencia la importancia de estos recursos en el Gasto de Inversión, ubicando una dependencia del 59,89%, año en el cual se observa que las transferencias del estado se ubicaron en un valor de \$10.990.260,88, uno de los más altos en comparación con los años 2015 y 2016.

El año más eficiente en cuanto a ejecución presupuestaria de ingresos es el 2015 mientras que 2014 y 2016, período en el cual lo ejecutado supera lo presupuestado., evidencia una deficiente planificación presupuestaria que fue observada mediante un análisis micro con relación al análisis de ingresos ejecutados versus los presupuestados, comprobando una proyección que no estima lo realmente recaudado. La causa principal es que no se previene mediante la aplicación de estrategias

de gestión pública la pronta recaudación de impuestos cuando estos fueron generados como gasto, sino que más bien se recuperan después del año fiscal en el cual se generó el gasto.

Mediante el análisis comparativo que el 2014, se logró una ejecución presupuestaria del 60,39%, sin embargo, es importante destacar que no se ha superado el 70% de los presupuestado versus lo ejecutado en ninguno de los tres períodos de análisis, entre las causas principales se debe al incumplimiento de contratos de obras, y la falta de cotizaciones adecuadas en el precio final.

En el caso de incrementar el Gasto de Inversión incrementará la Recaudación de Impuestos, ya que al evidenciar la relación entre las variables, por un valor de 0.962, y considerando la diferencia en cuanto a la naturaleza de cada una de ellas se observa están relacionadas de forma proporcional. Tasas y Contribuciones tiene un impacto directamente proporcional, con el PIB, es decir a medida que crece el PIB crecen las Tasas y Contribuciones, y al evidenciar que tanto en el año 2015 como en 2016 se comprueba un descenso en el desarrollo del PIB, también decrece Tasas y Contribuciones, por lo que se determina que al existir descensos significativos en el PIB esta partida presentará debilidades futuras.

Las transferencias del Estado que recibe el Municipio de Mejía, son de gran impacto con relación al PIB, evidenciando su punto más relevante en el 2015, año en el cual disminuyó significativamente el PIB reflejándose en las Transferencias del Estado, por lo que en el caso de que en los próximos años disminuya el PIB disminuirá también las transferencias del Estado.

El impacto que tiene el Gasto en Obra Pública en el Nivel de Pobreza es inversamente proporcional, ya que a medida que el gasto en Obra Pública se incrementa disminuye la pobreza. Es decir que el Gasto en Obra Pública influye positivamente en el descenso de la pobreza de la población.

La población mantiene siempre una tendencia de crecimiento constante, sin embargo el impacto que tiene este indicador con relación al Gasto en Obra Pública, no guarda relación paralela en cuanto a su evolución, por lo que en proyecciones futuras es posible que descendan los Gastos en Obras Públicas aun sabiendo que la población crece en el tiempo tal como ocurre en el año 2015 que evidencia un gasto por habitante del 62,73 dólares registrando un gasto en obra Pública bajo con relación al número de habitantes.

REFERENCIAS

- Álvarez V. (2015). Principios de economía política y tributación. Orbis.
- Artículo 1. Constitución del Ecuador, 2008, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD.
- Artículo 5. Constitución del Ecuador, 2008, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD.
- Artículo 6. Constitución del Ecuador, 2008, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD.
- Artículo 15. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Ecuador, 2010
- Artículo 566. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Ecuador, 2012
- Ecuador. Comisión de legislación y codificación. (2005). Ley Orgánica de Régimen Municipal. Codificación 16, Registro Oficial Suplemento 159. Recuperado el 11 de Diciembre de 2015, de http://www.comaga.org.ec/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=16&Itemid=11
- Ecuador. Registro Oficial N° 710. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 303 del 19 de octubre del 2010, en su Art. 57
- Kelly., (2001). El hecho generador de las obligaciones. Revista General de Legislación y Jurisprudencia.
- Monje, J. A. (2014). Cooperación internacional, descentralización y participación ciudadana La gestión de la asistencia oficial para el desarrollo desde los gobiernos autónomos descentralizados en el Ecuador.
- Moreno Romero, M. R., Jovel, R., Fernando, J., Guillén, R., & Estefanía, L. (2012). Modelo de gestión administrativa para lograr la eficiencia de los recursos financieros

otorgados por el Ministerio de Educación a los Centros Escolares del municipio de Mejicanos del departamento de San Salvador. caso ilustrativo (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).

Reig E., G. J. (2012). Impuesto a las ganancias: estudio teórico práctico de la ley argentina a la luz de la teoría general del impuesto a la renta. Macchi.

Schoepen A. (2012). Editorial Jurídica ConoSur.

Villegas H. (2013). Curso de Finanzas, Derecho Tributario y Financiero. . Tomo I - Buenos Aires.

**MEDIOS DE INTERACCION CON APRENDIZAJE COGNITIVO: EL VIDEO MAPPING
DIGITAL Y MULTIMEDIA**

***(MEANS OF INTERACTION WITH COGNITIVE LEARNING: THE VIDEO MAPPING
DIGITAL AND MULTIMEDIA)***

Mike Aguilar Orozco

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

La necesidad de implementar nuevas tecnologías para el video mapping digital ha llevado a la creación de un panel multi touch que reproduzca efectos visuales en vivo, aplicando videos pre producidos por videos Jochkeys o expertos en el tema de medios de interacción con aprendizaje. En este sentido, el propósito de este estudio consistió en develar los futuros medios de interacción con aprendizaje cognitivo en la industria del video mapping digital y multimedia con ayuda de este software y hardware táctil desarrollando en Python. El estudio destinó sus esfuerzos en aplicar técnica de usabilidad con experiencia en el usuario tales como la sensación, sentimiento, respuesta emocional, valoración y satisfacción respecto al producto interactivo de su proveedor. El estudio es de carácter documental e interpretativo dado que trata fundamentalmente de exponer la utilidad del video mapping como medio de aprendizaje interactivo, su tipología y características.

ABSTRACT

The need to implement new technologies for digital video mapping has led to the creation of a multi touch panel that reproduces visual effects live, applying pre-produced videos by Jochkeys videos or experts in the topic of interaction media with learning. In this sense, the purpose of this study was to unveil the future means of interaction with cognitive learning in the industry of digital video mapping and multimedia with the help of this software and tactile hardware developed in Python. The study devoted its efforts in applying usability technique with user experience such as sensation, feeling, emotional response, assessment and satisfaction with the interactive product of its provider. The study is of a documentary and interpretative nature since it fundamentally tries to expose

Mike Aguilar Orozco.

Lcdo. Diseño Gráfico Publicitario. Magister en Diseño Multimedia. Docente Investigador de la carrera de Diseño Gráfico. Universidad Técnica de Cotopaxi. UTC. Ecuador.

the usefulness of video mapping as a means of interactive learning, its typology and characteristics.

Introducción

En la actualidad las proyecciones visuales evolucionan cada vez más, sin embargo, el desarrollo de una propuesta innovadora que apunte a revalorizar los medios de intercalación con aprendizaje cognitivo permitirá a contribuir a solucionar diversos problemas que trae consigo el video mapping. En este sentido la falta de usabilidad de los programas y sintetizadores actuales para las proyecciones de efectos visuales en vivo permitirá el resultado satisfactorio de la interacción entre personas y ordenadores.

De igual forma plantear un informe ergonómico en su estructura, pantallas y colores amigables de una u otra forma lograra que el usuario tenga integración y reconocimiento inmediato del software. Cabe igualmente destacar que el desarrollo de este prototipo estudia e investiga aspectos donde se emplean computadores de características básicas o software incompatible con altos costos. Es así como ha de comprenderse que no existen en los puntos más remotos de las ciudades controladores de última generación por considerarse onerosos y con una gran complejidad, por lo cual se usan controladores elementales de audio para emplearlos en efectos visuales. El estudio tiene como objetivo presentar las definiciones básicas sobre el video mapping, características y componentes con el fin de presentar el valor agregado que determina los mismos como proceso interactivo en el aprendizaje.

Fundamentos Teóricos

El Video Mapping - Mapeo de Video - : Génesis y Aceptaciones

De acuerdo con lo mencionado por Esteves Tepedino (2014) al hacer mención del video

mapping no existe una sola definición, ya que al tratarse de una técnica reciente los expertos en este campo no se ponen de acuerdo en una definición única (Di Blase, V., 2012). En este sentido, se defiende según los especialistas mencionados que el 3D es imprescindible al contrario que otras que sostienen que con sólo una animación es suficiente.

Algunas definiciones que conviene señalar estarían reflejadas en la figura 1:



Fuente: Elaboración propia a partir de Esteves Tepedino (2014)

En respuesta a estas definiciones es necesario indicar que para Esteves Tepedino (2014) el video mapping implicaría la proyección de un video en una superficie haciendo que este interactúe sobre la misma dándole sensación de tridimensionalidad y de que se está desarrollando algún tipo de acción. Puede estar acompañada de música u otros elementos visuales como láseres. p.10

Cabe destacar que también es llamado mapping cuya traducción al español es "mapeo de video". Los expertos en este arte aún no tienen una opinión concreta sobre esta nueva y compleja forma de expresión, que proyecta imágenes en objetos 2D o 3D con software especializado para ser proyectado

en fachadas arquitectónicas, ya sea esto para campañas publicitarias o para una fiesta en vivo con efectos visuales. Explicar el video mapping con palabras es como tratar de describir una pintura, al final del día es mejor verla. Pero, haciendo un pequeño esfuerzo, el término más formal y serio define al video mapping como un método de proyección sobre superficies irregulares, donde un video o contenido en 2D o 3D se adapta a la forma de la superficie creando espectáculos audiovisuales. Documento en línea <http://madmindstudio.com/video-mapping-que-es-y-como-funciona/>

Sus orígenes se remontan por los años ochenta, con proyecciones realizadas de videocaseteras a pantallas de TV y sincronizadas con el veejay o VJ en las discotecas, siguiendo ritmos de música disco, techno house, deep house y electrónica, donde la música y las imágenes se complementaban en un espectáculo siempre diferente. En esa época no tenía un nombre definido y pasaba algunas veces desapercibido por el espectador, ya que era el auge de la música en vivo.

Según Esteves (ob.cit) el video mapping no es una técnica que necesite de un tiempo para evolucionar, más bien está en constante evolución. En el mundo audiovisual aparecen innovaciones cada día y cada una de ellas puede servir de inspiración para que alguien la aplique al video mapping y surja una nueva manera de hacerlo. Al no tener unas reglas fijas, unos cánones preestablecidos ni nada que lo limite, las posibilidades de creación de esta técnica son casi infinitas, por lo que no se puede hablar de una época fija del video mapping, ya que es algo que no para, cada día sigue creciendo y superándose más y más. También empiezan a surgir los primeros talleres y cursos de video mapping, con el objetivo de explicar cómo se llevan a cabo, pero al ser un tema tan abierto, cada taller y curso se imparte de una manera diferente que es en función

de quién lo explica. p.13

Componentes de un Video Mapping

Los diversos componentes que determinan un video mapping son: Superficie de Proyección, Equipo para Proyectar, Software para reproducción y contenido. A tal efecto la siguiente tabla identifica cada uno de estos componentes:

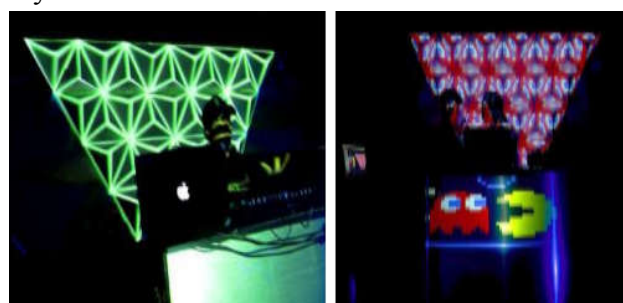
Tabla 1

Superficies de Proyección	Es importante saber elegir el lugar donde quieres hacer tu video mapping , ya que este tipo de técnicas lucen más cuando se aprovecha la arquitectura del lugar. La superficie es el lugar donde quieres proyectar. No importa si es en exterior como en la fachada de un edificio o en interior como puede ser sobre un escenario. El tamaño no importa
Equipo para Proyectar	El equipo de proyección es todo aquel equipo que se utiliza para hacer la proyección una realidad. Se compone principalmente de proyectores, trusses , cables y servidores de video. Los servidores de video son el punto de unión entre el equipo de proyección, el software de reproducción y el contenido.
Software para Reproducción	El software tiene muchas funciones, una de las principales es la del "mapping" de la superficie. Este proceso de mapeo básicamente le dice al servidor de video cuál es la forma geométrica de la superficie.
Contenido.	El contenido es básicamente los videos que quieres proyectar en la superficie. Estos videos se hacen con diversas técnicas de animación, algunos son en 3D y otros en 2D.

Fuente: Aguilar (2018).

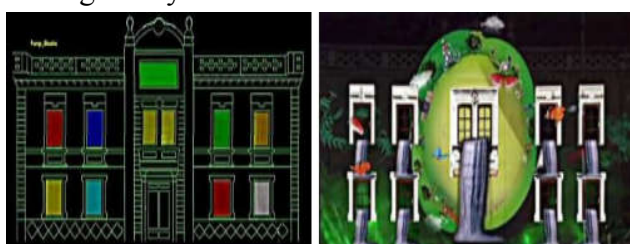
Tipología del Video Mapping como medio de interacción de aprendizajes en tiempos contemporáneos.

Cabe señalar que entre la tipología de los videos mapping se encuentra aquel que identifica en objeto tridimensionales, el cual consiste en crear objetos con estructura 3D para ser mapeados con colores, formas e imágenes que suelen ser utilizados tanto en campañas publicitarias como en festivales de música, dependiendo del tema. Se observan este tipo de video mapping en las figuras 3 y 4



Fuente : Aguilar Orozco (2015) a partir de Aguilar M., 2013 / Video Mapping sobre objetos tridimensionales, para fiesta electrónica en vivo

Otra de la tipología que se identifican en el video mapping, sería el Mapeo sobre estructuras arquitectónicas: la cual consiste en que es posible mapear desde casas hasta edificios, dependiendo de lo que se requiera para la exhibición. Como ejemplo tomamos una fachada de un edificio, y con ayuda de algún software, se procede al post – producción con animación, ambientación 3D, videos y música. Es un arte en el que las ideas no tienen límites para obtener un espectáculo en vivo. Ver figura 5 y 6



Fuente: Aguilar Orozco (2015) a partir de Aguilar (2013). Video Mapping en fachada del Antiguo Asilo de Cuenca – Ecuador.

Como parte de la tipología de los Video Mapping, se encuentra los efectos visuales ; los cuales son parte esencial del video mapping porque proyectan los de animaciones y videos creados por VJ, sincronizados con ambientes acústicos, electrónicos en conciertos o interiores de clubes; dependiendo del entorno se utilizan muchos efectos para lograr una armonía visual. Ver figura 7 y 8



Fuente: Aguilar Orozco (2015) a partir de Aguilar (2014). Efecto blur creado en vivo y proyectado en pantallas

Finalmente se identifican los llamados V J - Creadores de efectos visuales en vivo: también identificados Veejing, o VJ, son aquellos

creadores que generan sesiones visuales mezcladas en vivo con loops de videos hechos originalmente con música sincronizada. Su origen se encuentra en los clubes de baile de la década de 1980, en los que el video jockey mezclaba sus loops de video al ritmo de la música del DJ (Zemos98, s/f). Al inicio, lo hacían con reproductores de VHS y grandes proyectores de video. Al inicio de la era informática, con nueva tecnología portátil se redujo el tamaño de ordenadores y proyectores, y esto facilitó la portabilidad de estos. La figura 9 identifica lo mencionado.



Fuente: Aguilar Orozco (2015) Software VIT MAP, para efectos visuales en vivo.

Técnicas del Video Mapping

Se determinan para el uso y desarrollo de un video Mapping se clasifican en dos técnicas:

La primera hace referencia a la proyección de contenido audiovisual prediseñado, adaptado a una superficie escogida y renderizado para ser proyectado como una película. Bajo esta técnica no existe la posibilidad de interactividad, es considerado como video mapping lineal. Y la segunda es identificada como el video mapping interactivo, la cual consiste en la creación de interfaces humano-computador (HCI) en las cuales hay usuarios que puedan interactuar en tiempo real con el contenido que está siendo proyectado, esto se logra a través de diferentes medios de captura (sensores). Gracias a esta última técnica de video mapping, se brinda una experiencia mucho más enriquecedora para los espectadores y permite que estos puedan crear contenidos que pueden tener distintas respuestas según sus acciones.

El Video Mapping: Alternativa de Proyección de Aprendizaje en las Organizaciones e Instituciones Universitarias:

El auge en el mercado del mapping con proyección representa factores que determina un abanico de oportunidades en organizaciones, eventos, empresas, universidades entre otras cosas. La creciente capacidad y funcionalidad que hoy tiene los videos mapping determina experiencias interesantes que generan memorables oportunidades de aprendizaje. El mapping con proyección ha registrado en los últimos años un gran crecimiento por la aceleración de tecnología y además de número de proyectos que están asociados a una gran oportunidad de actividades que representan múltiples opciones dirigida a la sociedad en general.

Conclusiones

El video Mapping es una proyección dinámica de video 3D, que da una nueva forma a objetos o incluso edificios a través de cambiar la perspectiva sólida del objeto, dando una impresión de movimiento solo con la proyección de luz (Orengo, 2015), este tipo de aplicaciones causa mucho entusiasmo y expectativa en los estudiantes y profesores, debido a que en un objeto físico se pueden mostrar diversos estados o características de estos. León, Eyzaguirre y Gómez (2018) documento en línea.

El video mapping es una técnica que consiste en exhibir mediante proyectores de alta luminosidad, imágenes de alta definición sobre superficies tridimensionales, llevando a los espectadores a vivir una sensación de movimiento de la superficie sobre la que se está proyectando. El uso de los recursos digitales interactivos que estén diseñados para la enseñanza y el desarrollo del proceso de aprendizaje bien sea para estudiantes, profesores, investigadores, se han convertido cada vez más en medios y/o instrumento de enseñanza que representan un

recurso potente y complementario para lograr múltiples efectos motivadores que permitan el progreso interactivo de la persona que utiliza estos instrumentos.

El uso de los recursos digitales interactivos está adquiriendo un fuerte impulso gracias a la reducción de costos de los equipos, y la fuerte penetración de los dispositivos móviles que han influido en la deslocalización de las tecnologías. Es necesario incorporar cada vez más recursos digitales de manera incremental que estén alineados al aprendizaje por competencias en pro de la funcionalidad y desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje en la sociedad contemporánea.

REFERENCIAS

- Aaker, D. y Day, G. (2014) Investigación de Mercados. Tomado de: Consulta: http://loginbp.untrefvirtual.edu.ar/archivos/repositorio/1250/1459/html/archivos/doc/U2_Aaker_D_y_Day_G_Investig_de_mercados_Cap_3.pdf. (Consulta: Febrero 20, 2015).
- Aguilar, M. (2015). Creación de un software emulador para efectos de video con hardware táctil, empleado en video mapping digital. Tesis de Maestría. Universidad de Azuay. Cuenca. Ecuador.
- Borbón, N. (2013). Evaluación de software, Colombia. Disponible en: <http://actividadreconocimiento-301569-8.blogspot.com/2013/03/norma-de-evaluación-isoiec-9126.html> (Consulta: Febrero 08, 2015).
- Di Blase, V. (2011). Video Mapping: Cuando la Arquitectura y espacio se convierten en luz y sonido, España. Tomado de: <http://interartive.org/2012/09/video-mapping/> (Consulta: Diciembre 20, 2015).
- Eduteka, (2003). Herramientas para Artes Visuales, Colombia. Disponible en: <http://www.educ.ar/dinamico/UnidadHtml.get?6d998f1f-7a07-11e1-816e-ed15e3c494af/index.html> (Consulta: Enero 22, 2015).

- Esteves Tepedino, M. (2014) El video mapping: definición, características y desarrollo [Tesis de maestría]. Segovia. Universidad de Valladolid.
- Etta/Ruth, (2009). Primer Videosintetizador, España. Tomado de: <http://www.inklude.com/chac-scan-processor-basado-en-el-videosintetizador-ruttetra-1> (Consulta: Enero 24, 2015).
- Hassan M, Ortega, S., (2009). No solo Usabilidad. Diseño Centrado en el Usuario. España. Disponible en: <http://www.nosolousabilidad.com/manual/3.htm> (Consulta: Marzo 12, 2015).
- International Estándar (2000). ISO-9126, Technologies de l'information — Qualité des produits logiciels, (Consulta: Febrero 08, 2015).
- Leon, Eyzaguirre y Gomez (2018) Diseño de entornos educativos virtuales basados en aplicaciones interactivas de realidad aumentada, videojuego, Kinect y video mapping para el aprendizaje activo de la arqueología. Disponible en: [http://madminstudio.com/video-mapping-\(Consulta: Febrero 08, 2015\)](http://madminstudio.com/video-mapping-(Consulta: Febrero 08, 2015)).
- Mad Minds Studio (2016). Video Mapping: ¿qué es y cómo funciona? Documento en Línea. Disponible en: <http://madminstudio.com/video-mapping-que-es-y-como-funciona/> (Consulta: Marzo 12, 2016).
- Negroponte, N., (1995). Ser Digital. Nueva York; Alfred A. Knopf, Scott London. Disponible en: <http://www.scottlondon.com/reviews/negroponte.html> (Consulta: Marzo 12, 2015).
- Peláez Pacheco (2017) Modelo metodológico para proyectos Multimedia en video mapping interactivo. Tesis de Titulación. Universidad San Buenaventura .Cali. Colombia.

LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: UN ENFOQUE DESDE EL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DEL DOCENTE UNIVERSITARIO.

(THE QUALITY OF TEACHING IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: A FOCUS ON PERFORMANCE BY UNIVERSITY TEACHER COMPETENCIES)

Salazar Cueva Mónica Alexandra y Moreano Martínez Edwin Homero

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

El Banco Mundial en el marco de su enfoque sistémico en pro de la educación Superior ha realizado múltiples esfuerzos conjuntamente con diversos organismos internacionales que intervienen en la dimensión de la búsqueda de calidad en los sistemas educativos estableciendo un sin fin de reconocimientos, certificaciones y acreditación de una educación por competencias que permitan entornos más flexibles y generadores de desarrollo sostenible para los países a través de una sociedad educada. Este trabajo de reflexión teórico pretende exponer los criterios y los diversos puntos de vistas que se generan en el proceso educativo tanto para el docente como para la comunidad en general. Los autores revisan las teorías correspondientes al aprendizaje, la formación profesional y por competencia en la búsqueda de encontrar una enseñanza superior de calidad centrándose en el docente como actor principal.

Palabras clave: Aprendizaje, Formación, Desempeño por Competencias.

ABSTRACT

The World Bank, within the framework of its systemic approach to Higher Education, has made multiple efforts jointly with various international organizations that intervene in the dimension of the search for quality in educational systems, establishing an endless number of recognitions, certifications and accreditation of an education by competences that allow more flexible environments and generators of sustainable development for the countries through an educated society. This work of theoretical reflection aims to expose the criteria and the different points of view that are generated in the

Salazar Cueva Mónica Alexandra

Ingeniera, Magister. Docente Investigadora de la Universidad de las Fuerzas Armadas. Latacunga. Ecuador

Moreano Martínez Edwin Homero

Ingeniero, Magister. Docente Investigador de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga. Ecuador

educational process for both the teacher and the community in general. The authors review the theories corresponding to learning, professional training and competition in the search to find a quality higher education focusing on the teacher as the main actor

Keywords: Learning, Training, Performance by Competencies.

Introducción

Actualmente el avance de la enseñanza en la educación superior ha llevado a la aceptación de un cambio eminentemente relevante en el contexto de los países en desarrollo y más en países desarrollados. De esta manera la enseñanza y/o formación en el docente universitario cuenta con un sin fin de alternativas pedagógicas para la transmisión de los saberes, sin embargo en las instituciones universitarias cada vez más se promueven programas formativos que propicien espacios que permiten responder a las demandas y requerimientos que exige el mundo cambiante.

La constante búsqueda sobre la excelencia -por parte de los actores universitarios- es cada vez más necesaria, e implica al mismo tiempo el uso de múltiples recursos que estén puestos a la disposición del estudiante universitario: biblioteca, salas de telemáticas, fuentes documentales, espacios recreativos, aulas adecuadas -entre otros- y también del docente que imparte enseñanza.

El aprendizaje en el componente universitario se ha visto envuelto por la utilización e introducción de las nuevas tecnologías de información y de comunicación (TIC) la cual ha sido y es un instrumento de primer orden que se encuentra presente en los escenarios universitarios por cuanto provee de innovadoras estrategias, lo que ha permitido al uso de estas en las nuevas aplicaciones del saber al hacer, en la expansión de la educación media a la superior y de la dinámica cada vez más creciente de la investigación.

En este orden de ideas, es más notorio en la realidad educativa de las universidades, la pretensión de incrementar el discurso sobre el saber especializado a través de la práctica pedagógica y en la educación; lo económico, lo social, lo psicológico y lo político, por lo cual dichos factores pasan cada vez más a sentar sus bases en el quehacer universitario.

En este sentido, organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Banco Mundial, y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y Cultura (UNESCO), han sugerido revalorizar la importancia que tiene la educación superior en el desarrollo económico y social de los países. Esta preocupación por la educación particularmente por los avances tecnológicos y las nuevas innovaciones, son las que han planteado en los últimos estudios sobre política económica y social, que la educación es un factor dinamizador en el desarrollo y transformación de la sociedad.

A tenor de esta condición la globalización representa una condición que determina de igual forma la relación educación-sociedad destacándose que la misma no es mecánica sino más bien dialéctica esto ha generado la oportunidad de identificar en los diversos aspectos del mundo la notable presencia de los enfoques educativo que se plantea en el ámbito de la Educación Superior los diversos planteamientos que giran en torno a los nuevos desafíos y a la redefinición de las responsabilidades de los actores educativos encargados de la misma, y cuyo compromiso concierne a las instituciones educativas como a los actores sociales. Para Tunnermann, (2000:179) señala “la educación ha formado parte de la superestructura social tiene por su propia naturaleza una relativa autonomía con respecto al componente social” (P. 13) y por ello tiene capacidad de contribuir e incluso de impulsar los cambios que se suscitan en el

componente educativo y en consecuencia en la actividad que lleva consigo los propósitos del sistema educativo.

Fundamentos Teóricos

Así entonces en el marco de la actividad profesional en las universidades los docentes universitarios tienden a emplear una gran variedad de técnicas y estrategias educativas que se fundamentan en diversas posiciones psicológicas, como la docencia estratégica, la docencia desde la complejidad, los modelos de aproximación a la docencia y la buena enseñanza o la calidad en la educación superior, los cuales definen el papel que marca el docente en la educación superior actual.

El rol del docente ante la nueva realidad social, económica, política entre otros ; también debe enfrentarse a los desafíos que demandan las competencias como una nueva moda pedagógica, la cual los obliga a fortalecer las habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes que poseen o a adquirir nuevas capacidades que enriquezcan la labor que desempeñan. A ello también se le agrega la necesidad del sistema educativo por incrementar su eficiencia en la formación de egresados universitarios cuya responsabilidad estriba en contribuir y fomentar el avance, desarrollo y construcción de las nuevas sociedades modernas. Resulta de vital importancia para la educación desde las universidades someta a debate el reconocimiento que tiene la genealogía de las políticas educativas lo cual significa aquella que permite describir de forma minuciosa las condiciones de los discursos que se constituyen en estrategias logrando descubrir todo un espacio geográfico permitiendo hegemonizar, controlar y constituir un dominio para el ejercicio de la enseñanza. Martínez B. (2014, p.37)

Es importante destacar dos razones que hacen posible la adopción de nuevos métodos educativos, la primera razón es que las prácticas actuales no funcionen debidamente, por ejemplo

cuando se piensa que se instruye o se forma a los jóvenes para que sean personas instruidas , para que aprecien las artes, para que sean tolerantes, para que puedan resolver conflictos. La segunda razón se refiere a las condiciones actuales del mundo, las cuales han cambiado de una forma sustancial. Puede que a causa de estos cambios ciertas metas, aptitudes y prácticas ya no estén indicadas o incluso que sean contraproducentes, pero sin embargo la realidad esta puesta en la cima de la situación de las universidades.

Por tanto los cambios que se producen en los métodos y en las prácticas educativas a lo que hace alusión Howard Gardner (2005) pueden ser interpretados siempre y cuando los responsables de dirigir las instituciones educativas acepten el carácter imponente de la globalización la cual cubre la gran mayoría del sistema planetario. No obstante habrá que tomarse en cuenta que la implantación de estos cambios en los procesos educativos también será posible si se pone en práctica un programa que transforme las políticas de desarrollo y de formación de los educadores propiciando con ello alcanzar altos niveles de calidad en el contexto educativo.

Formar y Educar por Competencias en la Sociedad del Conocimiento.

Desde una perspectiva hermenéutica se puede aludir al cambio como un factor dinámico y diverso que permite repensar en las formas y a tres grandes dimensiones generadas en la dinámica educativa:

- Los saberes.
- El capital intelectual de las instituciones
- La innovación como base de un proceso de desarrollo

Por tanto la relevancia está sujeta a la comprensión que tiene la educación por competencias como un factor que a menudo se centra fundamentalmente en la construcción de discursos que se orientan a impulsar el saber,

siendo así las nuevas modalidades educativas aquellas que reúnen objetivos claros y definidos del proceso, que implican la demostración del Saber conocer (conocimientos), en el Saber Hacer (de las competencias) y en el Saber Ser- las Actitudes- (compromiso personal-en el Ser) lo que determina la formación como un proceso que va más allá de transmitir saberes y destrezas.

La calidad en la educación supone la aceptación de la competitividad existente en las instituciones educativas también supone asumir los compromisos derivados de los nuevos escenarios universitarios de cara a prestar mejores servicios a la sociedad. Supone también la contracción de compromisos no solo de los docentes, sino de todos sus órganos y niveles, teniendo presente que es un reto continuo. Estas consideraciones de carácter general respecto a los cambios que repercuten en el sistema educativo, conlleva a enfatizar en una sociedad que solo es posible a través de la educación, la cual es un medio esencial para lograr la unidad y el manejo de las situaciones conflictivas. Tobón T. (2014).

En este sentido la Educación por Competencias en el marco de la educación pretende ser un enfoque integral el cual busca elevar el potencial de los individuos, de cara a las transformaciones de la sociedad contemporánea. Por tanto la universidad en su esencia conserva una doble postura: la primera, orientada hacia lo innovador, hacia la creación del conocimiento, hacia la discusión democrática y a mantener un ritmo acelerado para lograr estar en sintonía con la rápida transformación mundial; pero, la segunda, a la vez es celosa de que sus producciones estén orientadas hacia una aplicación que beneficie no sólo a unos pocos sino a la sociedad, porque conoce el valor poderoso del conocimiento, y vela, como lo establecen sus fines, porque sus usos sean los más convenientes. En función de ello, debe pensarse una estrategia de modernización para la educación superior que no dé al traste con el

beneficio de las mayorías y con los propios intereses de la autonomía que le es propia.

Para Tobón (2014) desde una perspectiva amplia y compleja, la formación de competencias no es una responsabilidad solamente de las instituciones educativas, sino también de la sociedad, del sector laboral-empresarial, de la familia y de la persona humana, cinco son los ejes que establecen la formación de competencias. El primer eje está referido a la responsabilidad de las instituciones educativas, el segundo la Responsabilidad social, el tercero la Responsabilidad de los actores del sistema educativo, el cuarto la Responsabilidad de la familia y su entorno siendo el último el Compromiso propio.

Además de estos ejes mencionados por Tobón (2014) se suman los componentes de la calidad que propone Zabala (2003) a partir de Martínez Boom (2014) los cuales hacen alusión a: identificar los valores formativos claves para la educación superior, la aplicación de procesos formativos reconocidos y resultados de alto nivel.

La educación del futuro debe girar su mirada en la búsqueda del mejoramiento continuo y la formación al docente, estos factores inciden de manera notoria en el ejercicio de la docencia, así mismo repercuten en las condiciones del trabajo, la remuneración, la infraestructura institucional y los recursos didácticos. La formación a través del desarrollo de las competencias parte de reconocer todos los cambios y necesidades actuales, pretendiendo mejorar la calidad y la eficiencia en el desempeño ocupacional, permitiendo con esto la formación de profesionales más integrales y que sean capaces de aportar a la organización el aprendizaje que han adquirido.

Aprender como parte del proceso Formativo y de desempeño en la Docencia Universitaria

En el contexto actual aprender tiene su origen cuando el docente tiene un cambio y busca a través

del mismo manifestaciones de respuesta que permita mejorar un ambiente o concurrencia de circunstancia, cuando el cambio se ha dado, en este aspecto se dice que aprendizaje ha ocurrido, en la interpretación misma del proceso de formación, podemos entonces identificar que el elemento determinante en el aprendizaje es el sujeto, y por ende el aprendizaje se evidencia por ser algo que sucede dentro de él. Puede ser resultado de la formación reglada y/o formal o puede ser producto de un conjunto de circunstancia fuera de todo programa.

En este sentido no se debe interpretar el aprendizaje como un cambio relativamente permanente de la conducta, debido a la experiencia, que no puede explicarse por un estado transitorio del organismo por la maduración o por tendencias de respuestas innatas. Es necesario destacar que los programas de aprendizaje, que se lleva a cabo en el trabajo, supone una preparación preliminar completa en el trabajo que realiza y la experiencia laboral bajo la supervisión de los expertos, debe además ser flexible y permitir cambios flexibles en función de los requerimientos de la empresa. Los cambios que se han originado en el entorno organizacional nos han llevado a explicar lo complejo que resulta el entorno competitivo, las organizaciones se someten a cambios significativos y revolucionarios: modificaciones permanentes, multidireccionales y vertiginosas.

En este marco de estudio la interpretación del concepto de competencia laboral desde la perspectiva educativa se ha concebido desde los años 80 con una gran fuerza en su aceptación como proceso educativo en los países desarrollados vinculándose a los procesos de aprendizaje que determinan el proceso de desarrollo de las personas. En consecuencia las competencias y el proceso formativo busco reflejar los problemas, para relacionar el sistema educativo con el productivo, esta situación originaba la búsqueda

de respuestas en estos países ante la necesidad de impulsar la formación de la mano de obra que se requería en aquel entonces, el problema entonces no refería solo aspectos cuantitativos, sino también cualitativos en el marco de una situación en donde los sistemas prevalecientes de educación y de formación ya no daban respuesta a los cambios que propiciaba el entorno, y menos aun no correspondían a los nuevos signos que avizoraba el tiempo. La respuesta ante estas dificultades se orientaba a la concepción del enfoque de educar por competencias pretendiendo con ello ser un enfoque integral de formación que desde su diseño mismo conecta el mundo y a la sociedad en general con el mundo de la educación y de la formación.

Por tanto cabe señalar que uno de los pioneros en el origen de la educación y la formación basada en competencias fue en los Estados Unidos- en los años sesenta y principios de los setenta- fue el profesor en psicología de la Universidad de Harvard, David McClellan, este logro conjugar técnicas para identificar principios y para descubrir variables que sirviesen para predecir la actuación en el trabajo. Siguiendo uno de los proyectos que se realizó en los Estados Unidos, McClellan aplicó una muestra basada en un criterio de efectividad previamente determinado, donde se realizaron entrevistas sobre el comportamiento de diplomáticos exitosos en determinados momentos, a los entrevistados se les solicitó que identificaran situaciones importantes en su trabajo que tuvieron que ver con los objetivos de su función, y que destacaran los resultados positivos o negativos, después se les pidió que narraran en detalles estas situaciones y sobre todo lo que hicieron en cada momento. Mertens (1996) a partir de Ducci M.(1999).

De la misma forma las competencias se pueden interpretar como una característica subyacente en una persona que esta causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo. Esta

acepción pone de manifiesto las diferencias que dan muestra a los conocimientos y las habilidades cognoscitivas y de conducta que se presentan en las personas en su puesto de trabajo. Las competencias pueden así relacionarse con el desempeño, constituyéndose en un modelo causal donde se puede indicar los motivos, los rasgos de carácter, el concepto mismo y los conocimientos suscitados por una situación, los cuales sirven para predecir unas conductas que a su vez, predicen un desempleo concreto. Cualquier plan o programa de formación en el educador se orienta fundamentalmente en la formación didáctica y psicopedagógica, en aquella actualización que este prevé desde el mismo momento que entienda que es necesaria una actualización de sus conocimientos en forma permanente y fundamentalmente que este asociado a la asignatura que imparte.

En este sentido la implantación de una enseñanza profesionalizadora por medio de la cual se forme a los estudiantes con las competencias básicas es de vital importancia en los actuales momentos tanto para el sector educativo como para el productivo, un ejemplo de ello estaría plasmado en la capacidad para contemplar y analizar sobre lo que se actúa y diseñar actuaciones concretas promoviendo competencias como la percepción y valoración de la realidad, diseñar y desarrollar actuaciones profesionales, manejar información científica y tecnológica, capacitación y formación permanente, trabajar en equipo y valores profesionales. Cejas y Chirinos (ob.cit)

La Formación por Competencia- Integración del Contexto Educativo con el Productivo.

La formación por competencia se logra, con la adquisición de conocimientos y el desarrollo de las capacidades y de las actitudes; por tanto se puede entender como un proceso que se da durante toda la vida del individuo y donde intervienen

instrumentos formales mediante los cuales se logra la competencia deseada de las personas. Por tanto los factores inherentes a las competencias así como también al aprendizaje en general, permiten por sí mismo generar un espacio en el contexto dentro de una red de instituciones, relaciones formales y no formales a lo largo de la vida y que es conocida como un proceso de educación permanente. Este enfoque prevalece más en la actualidad y cada vez adquiere grandes proporciones en el sector empresarial para su aplicación y la puesta en práctica de la metodología que conlleva. De igual manera los espacios educativos muestran interés en adecuar los programas educativos a las demandas de los perfiles que exige el sector productivo. Para ello se hace necesario tres aspectos:

El primero referido a la identificación de competencias la cual se define como el método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente. El segundo concebido como la normalización de las competencias, la cual se define como el resultado del consenso de los actores del proceso es decir la empresa, el sector educativo y las instituciones nacionales, por tanto la normalización se debe entender como un patrón de comparación y no como una ley de aplicación obligatoria.

Y por último el tercero identificado como la certificación de las competencias, la cual implica el reconocimiento de la competencia demostrada por el trabajador independientemente de la forma como la haya adquirido. Es un proceso de constatación de evidencias de desempeño y del conocimiento así como de la comprensión que una persona demuestra en relación con una función laboral. De esta manera la formación basada en competencias es entendida como aquel proceso que busca destacar las capacidades de las personas en base a la obtención de un desempeño efectivo

en su actividad laboral.

No solo los programas de formación se orientan a generar competencias mediante la base de las normas, sino también, por estrategias pedagógicas flexibles, en este caso el componente educativo es vital para el éxito de la metodología en las organizaciones empresariales. De este modo, la formación por competencias en las instituciones educativas enfrenta también el reto de replantear la elaboración de los diseños curriculares al considerar las competencias laborales el objeto de acreditación, replantear la formación y actualización de conocimientos, no solo didácticos sino también aquellos que son productos del proceso tecnológico, replantar nuevos criterios que permita la evaluación del docente y el desempeño efectivo de los egresados y además de crear nuevos espacios para dar cabida a otros instrumentos formativos por ejemplo aquellos derivados de las administraciones no educativas, de la experiencia laboral, de las empresas, que les certifique la legitimación para que sus beneficiarios puedan aspirar a la acreditación de sus logros formativos y profesionales

Conclusiones

La Educación superior es diversa y abarca diversos aspectos relacionados con la actividad formativa y desarrollo de las competencias. Las instituciones de educación superior varían ampliamente dentro de cada país en término de tamaño, costos, ofertas de cursos, procedimientos, tradición, gobierno y calidad. Los sistemas educativos en la actualidad luchan por articular sus esfuerzos en pro de la diversidad y acceso buscando como meta la asequibilidad y la calidad.

La participación en la educación superior representa a si mismo el reflejo de políticas nacionales para la enseñanza secundaria, las normas de admisión, los exámenes estandarizados, el desarrollo de competencias entre otros. Capítulo 12. Informe mundial Seguimiento de Educación

en el Mundo (2016)

Los grandes desafíos que convergen en la universidad del futuro en consecuencia de la educación por competencias; señalan los siguientes:

1. Elevar los niveles de calidad en función de la globalización y de la competitividad internacional, y para ello es prioritario impulsar la cultura evaluativa en aquellos países donde no exista o se está iniciando, propiciando la autoevaluación institucional y la evaluación por pares.

2. Debe proveerse la transparencia y efectividad en el manejo de los recursos económicos otorgados por parte de los entes gubernamentales.

3. Establecer nuevas relaciones entre sociedad, Estado y universidades, creando alianzas estratégicas.

4. Creación de sistemas universitarios regionales que permitan encarar los problemas comunes y prioritarios de toda el área de conocimiento que imparte las instituciones educativas.

5. Establecer diálogos entre las universidades y los gobiernos de turno de cada región.

6. Establecer vínculos con los sectores productivos de la región, (tanto públicos como privados) en la prestación de bienes y servicios con ciertas condiciones señaladas por las universidades.

7. La universidad debe anticiparse a las reglas del juego que define el agente externo, es decir, ser pro actor; en vez de responder a desafíos, debe plantearlos y para ello tal y debe ser factor de cambio, innovación, vanguardia y transformación.

REFERENCIAS

- Argüelles, A. (1999). Competencia Laboral y Educación basada en Normas de Competencias. México. Editorial Limusa Noriega
- Boyatzis, R. (1982) The Competent Manager: a model for effective managers. New York. John Wiley & Sons.

- Ducci M. (1999). El Enfoque de Competencia Laboral en la Perspectiva Internacional. Montevideo. Publicaciones Cinterfor.
- Fletcher, S. (2010). Diseño de Capacitación Basada en Competencias Laborales. México. Editorial Panorama.
- Gardner, H. (2005). Las Cinco Mentes del Futuro. Barcelona. Paidós Asterisco.
- Hill, T. (1998) Metodología para el Diseño de la Formación Profesional basada en Competencias. Uruguay. Ponencia publicada por Cinterfor.
- Informe Seguimiento de Educación en el Mundo (2016). Ediciones Unesco. Documento en línea.
- López, J. (2002). Como Aprender en la Sociedad del Conocimiento. Barcelona. Gestión 2000.
- Martínez Boom (2014) Teoría Pedagógica. Ética y Educación. Documento en Línea <http://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/PYS/article/view/5307>
- McClelland D. (1953). The Achievement Motive. . New York .Appleton-Century.
- Mertens, L. (1996a). Competencia Laboral: Sistema, Surgimiento y Modelos. Montevideo. Cinterfor. Uruguay.
- Pineda, P. (2002). Gestión de la Formación en las Organizaciones. Barcelona. Ariel Educación.
- Spencer, L., McClelland D. y Spencer (1992) Competency Assessment Methods; History and State of The Art. Hay/McBer Research Press.
- Swieringa J. Y Wierdsma A. (1995).La Organización que Aprende. Madrid. Editorial Addison Wesley DO.
- Tobón, S. (2014). Formación Basada en Competencias .Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Tunermann Bernheim (2000) Universidad y Sociedad. Documento en Línea <https://books.google.com.ec/books?isbn=9706980369>
- Villar A. y Alegre de la Rosa, O. (2004). Manual para la Excelencia en la Enseñanza Superior. Madrid. Mc Graw Hill.
- Zavala M. (2000). Enseñanza y Competencias. Artículo publicado en el país. Barcelona. Ediciones del País.

EVOLUCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: UNA VISIÓN PARA EL ECUADOR

(EVOLUTION OF THE INTERNAL AUDIT IN THE PUBLIC ADMINISTRATION: A VISION FOR ECUADOR)

Faz Cevallos Wilson Eduardo y Tapia León Julio Cesar

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

La presente investigación está enfocada en el origen y evolución de la auditoría interna en el marco de la administración pública: una visión para el Ecuador, su objetivo es conocer como los sistemas de auditoría fueron innovándose conforme crecen las economías para asegurar la exactitud y veracidad de la información. La auditoría interna se utiliza como una herramienta para mejorar los resultados de las organizaciones complementándose la toma de decisiones. En el sector público debido al excesivo volumen de los recursos se pueden dar diversos problemas que impiden una correcta administración; es así que en 1967, se crea la Contraloría General del Estado como un organismo encargado de evaluar los procedimientos y el cumplimiento de los objetivos de las distintas entidades públicas y privadas que utilicen recursos estatales. Para la investigación se utilizará una metodología bibliográfica documental; aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos; por otra parte el tipo de investigación es transversal debido a que la recolección de datos de un periodo de tiempo específico; siendo este periodo el comprendido entre los años 2011 – 2016; arrojándonos así resultados que son beneficiosos dentro del proceso investigativo.

Palabras clave: Recursos, públicos, evaluación, auditoría, interna.

ABSTRACT

The present investigation is focused in the origin and evolution of the internal audit in the frame of the public administration: a vision for the Ecuador, its objective is to know how the systems of audit were innovating as the economies grow to assure the accuracy and veracity of information. Internal audit is used as a tool to improve the

Faz Cevallos Wilson Eduardo

Magister. Docente de la carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE. Ecuador. wefaz@espe.edu.ec

Tapia León Julio Cesar

Magister. Docente de la carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE. Ecuador. jctapia3@espe.edu.ec

results of organizations complementing decision making. In the public sector due to the excessive volume of resources can be given various problems that prevent proper administration; Thus, in 1967, the Comptroller General of the State was created as an agency in charge of evaluating the procedures and the fulfillment of the objectives of the different public and private entities that use state resources. For the research a documentary bibliographic methodology will be used; one that is based on obtaining and analyzing data from printed materials or other types of documents; On the other hand, the type of research is transversal because the data collection of a specific period of time; this period being included between the years 2011 - 2016; thus throwing us results that are beneficial within the investigative process

Keywords: Resources, public, evaluation, audit, internal

Introducción

La auditoría interna surge de la necesidad de salvaguardar los recursos y tomar decisiones estratégicas que permitan desarrollar económicamente a una empresa, evitando pérdidas por errores o fraudes a lo largo de un ejercicio económico. En las épocas en que los reyes recaudaban tributos existían asesores que daban seguimiento al pago puntual de impuestos y su correcta administración, es así, como empieza a evolucionar las técnicas de auditoría hasta llegar a los procedimientos y técnicas utilizadas actualmente. Por lo tanto, la importancia de un departamento de auditoría interna en las empresas públicas del Ecuador radica en que es una herramienta clave que recomienda y mejora los procesos de control interno; el estudio se justifica al realizar un análisis de las glosas administrativas, civiles y penales encontradas en los años 2011 y 2017, los datos monetarios encontrados suman miles de dólares que fueron recuperados previa notificación al servidor público.

Fundamentos Teóricos

Origen y Evolución de la Contraloría General del Estado en el Ecuador

En el portal de la Contraloría General del Estado, se encuentra una reseña histórica de esta noble institución al servicio de la sociedad. El 12 de diciembre de 1927, como consecuencia del asesoramiento prestado al país por la Misión Kemmerer, entró en vigencia la Ley Orgánica de Hacienda, publicada en el Registro Oficial N° 448 de 16 de noviembre de 1927. A través de este documento se creó, entre otras instituciones, la Contraloría General de la Nación, como departamento independiente del gobierno, con el objeto de realizar el control fiscal, compilar cuentas y constituir la oficina central de la contabilidad del Estado.

Con el decreto "Ley 1065-A" se reformó la ley Orgánica de Hacienda de 1927. Estas enmiendas fueron codificadas en 1960 y establecieron que la Contraloría debe contar con un sistema moderno de control (Sistema Integrado de Administración Financiera y Control), con el fin de precautelar la administración, efectiva y eficiente, de los recursos humanos, materiales y financieros del Estado.

La Constitución de 1967, en el Título X, se cambió la denominación de "Contraloría General de la Nación" por "Contraloría General del Estado". Esta modificación, más que nominal, respondió a la necesidad de alinear las funciones institucionales con la definición del Estado como organización jurídica y política. Además, se instauró como el organismo de fiscalización y contabilidad de la hacienda pública.

En 1977 se expidió la ley Orgánica de Administración Financiera y Control (LOAFYC), que se publicó en el Registro Oficial 337, de 16 de mayo de ese año. Este cuerpo legal sustituyó a la Ley Orgánica de Hacienda Codificada. La LOAFYC contenía las normas fundamentales que rigen la estructura y funcionamiento de la

Contraloría General del Estado e instauró el sistema de control gubernamental moderno de los recursos públicos.

Así, la Contraloría dejó de ser la oficina de contabilidad e intervención fiscal, para constituirse en un organismo superior de control de los recursos de las entidades del sector público, con la facultad de observar las operaciones financieras y administrativas de las entidades públicas o privadas que manejen recursos estatales, a través de exámenes especiales, auditorías financieras y auditorías operacionales.

Administración Pública

Según Jaramillo, H. (2005) en su artículo la administración pública afirma que:

La Administración Pública es la acción del gobierno encaminada en forma ordenada y técnica al cumplimiento y aplicación de leyes y reglamentos, a promover el bien público en todas sus manifestaciones, económica, de seguridad, de protección, de integridad territorial, educación, vialidad, etc., como a dar resoluciones oportunas a las reclamaciones y peticiones que se susciten o presentaren.

La administración pública surge en la época incaria y colonial, en la cual, a fin de lograr administrar las riquezas económicas pero también las políticas, leyes, y asuntos morales. En el estado ecuatoriano la administración pública tiene muchas limitaciones que le impiden que los recursos sean utilizados de forma eficiente, es decir, sin que existan pérdidas o mala utilización de estos.

La administración pública tiene un sistema complejo por lo que es difícil decir con exactitud cuál es el problema central, cuáles son sus sub problemas y cuál debería ser la decisión que tomen los gobiernos para erradicarlos. Las exigencias de los ciudadanos cada vez son mayores y el volumen de los recursos es inmensamente grande, por tanto su administración es clave para el desarrollo del

país.

La auditoría interna es una herramienta clave para la toma de decisiones en el sector público, que a más de evaluar la utilización correcta de los recursos emite informes en el que se detallan recomendaciones que permitirán mejorar los procesos y resultados económicos en el sector público, ya que es una actividad independiente, objetiva, de aseguramiento y de consulta. La auditoría ayudara a los encargados de la administración a enfocarse en los sistemas y en el control interno, detectando falencias y procesos ineficientes con la finalidad de brindar la administración pública adecuada a cada necesidad.

Su ejecución asegurará la razonabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de los objetivos que se propone cada organización, garantizando que las actividades realizadas con anterioridad fueron libres de fraudes y/o errores y que por lo tanto los recursos del pueblo ecuatoriano son utilizados con efectividad. Su existencia es clave para que los administradores puedan tomar las decisiones correctas, no sólo en el momento de que ocurra un fraude o una mala administración, sino también antes de que este ocurriera, ya que gracias a sus recomendaciones se podrá implementar el control interno que abarque a toda la organización.

Auditoría interna en el sector público

Según Contraloría General del Estado (2017):

Dentro de sus funciones específicas la auditoría interna debe prestar asesoría y realizar la evaluación integral de la institución, por lo que su personal será de carácter multidisciplinario. Los auditores de esta unidad actuarán individual o colectivamente, con criterio independiente respecto a la operación o actividad auditada y no intervendrán en la autorización o aprobación de los procesos financieros, administrativos, operativos y ambientales, sin embargo se constituyen en asesores de la alta dirección. Las unidades de auditoría

interna mantendrán una constante comunicación y coordinación con la Contraloría General del Estado, con el fin de que sus actividades estén ceñidas a la normatividad vigente y procedimientos técnicos que imponen la práctica profesional, así como brindar asesoría y asistencia técnica cuando así se justifique para orientar y coordinar la preparación de su Plan Anual de Trabajo, el cual será presentado al Organismo Técnico Superior de Control en los plazos y fechas estipuladas en la normativa vigente. Los informes de las unidades de auditoría interna serán enviados a la Contraloría General del Estado, conjuntamente con la documentación probatoria de los hechos informados, para el trámite pertinente. (p. 8)

Con el fin de prestar asesoría y realizar la evaluación integral de la institución, el personal de auditoría interna de gestión deberá ser de carácter multidisciplinario. La auditoría interna se ejecutará de acuerdo con las normas nacionales e internacionales de auditoría aplicables al sector público. Por disposición expresa del Contralor General del Estado o de la máxima autoridad que ejerza la representación legal de la Institución, la respectiva unidad de auditoría interna ejecutará auditorías y exámenes especiales, de conformidad con lo establecido en esta Ley. Las entidades del sector público deberán prestar todas las facilidades operativas y logísticas para el adecuado desenvolvimiento de las Unidades de Auditoría Interna.

Dicho así la auditoría del sector público puede describirse como un proceso sistemático en el que de manera objetiva se obtiene y evalúa la evidencia para determinar si la información o las condiciones reales están de acuerdo con los criterios establecidos. La auditoría del Sector Público es esencial, ya que proporciona, a los organismos legislativos y de supervisión, a los

encargados de la gobernanza y objetivas concernientes a la administración y el desempeño de las políticas, programas u operaciones gubernamentales.

La auditoría interna en el sector público contribuye a la creación de las condiciones adecuadas de desarrollo de las funciones que realiza una entidad pública, de forma eficaz, eficiente y con ética; además de apearse a las leyes públicas vigentes y normas aplicables (Ariza Acosta, Y. M. 2016). El rol del auditor es la función que este desempeña en concordancia a las prácticas de control interno dentro de la institución pública, el auditor evaluará con objetividad a la entidad frente a las prácticas de actividades de control llevadas a cabo para prevenir efectos adversos en su administración y evaluar también los riesgos que impiden el logro de los objetivos. La actividad más importante que debe llevar a cabo el auditor en el momento de la ejecución de su programa, es brindar evaluación y seguimiento, ya que constituyen estas dos causas las más importantes y distintivas de los demás procesos de auditoría aplicables en otros ámbitos.

Cabe destacar que la unidad de auditoría interna dentro de una institución pública debe encontrarse en concordancia con el lenguaje del organismo de control al que se remite, la relación interna y externa que mantiene esta unidad es importante, ya que el flujo de comunicación e información debe mostrar la razonabilidad de los saldos y facilitar la presentación de informes según sea el caso. En este orden de ideas Tovar Bernal, M. (2017) manifiesta:

El proceso de auditoría y control interno en las entidades públicas requiere que los profesionales responsables de desarrollar estos procesos tengan características de un liderazgo efectivo; tales como: destrezas comunicativas, capacidad de trabajo en equipo, amplia visión sistémica organizacional, creatividad, preparación académica,

ética laboral y personal.

Metodología

La metodología utilizada es documental. Arias, (2006) Afirma que: “Una investigación documental es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos.” (p. 49). En este sentido, la información utilizada provino de fuentes primarias a través de la aplicación de entrevistas, y de fuentes secundarias por medio de la revisión de datos contenidos en libros y todo aquel material bibliográfico que se encuentra relacionado con el objeto de este estudio. Según (Moreno, 2000), en su obra Métodos de Investigación y Exposición manifiesta:

La investigación bibliográfica es la que se realiza en libros que contengan información relativa al objeto de investigación. La principalidad en la que se puede encontrar los libros, porque tienen identificados los títulos u autores y hasta los temas principales de que tratan, es la biblioteca. (p. 51)

Según (Bernal, 2006) en su obra Metodología de la Investigación, menciona: “Investigación Bibliográfica o documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio”. (p. 110). Asimismo según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) mencionan que:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 151)

Dicho en otras palabras el tipo de investigación transversal recolecta datos de un periodo de tiempo específico, en nuestra investigación se

utilizó los informes facilitados en el portal web autorizado de la Contraloría General del Estado; en donde anualmente proporcionan la información de sus periodos auditados.

Análisis y Discusión de los Resultados

Monto de recursos examinados

Según el Instituto nacional de estadística y censos (2016) en su Examen especial a los procesos de contratación bajo la modalidad de ínfima cuantía, para la ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios, su registro y control, en la Administración Central en el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2015 afirma que:

El monto de recursos examinados ascendieron a 562 208,64 USD, los mismos que provienen de las asignaciones del Presupuesto General del Estado y fueron utilizados en la ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios bajo la modalidad de ínfima cuantía en la Administración Central del INEC. (p.15)

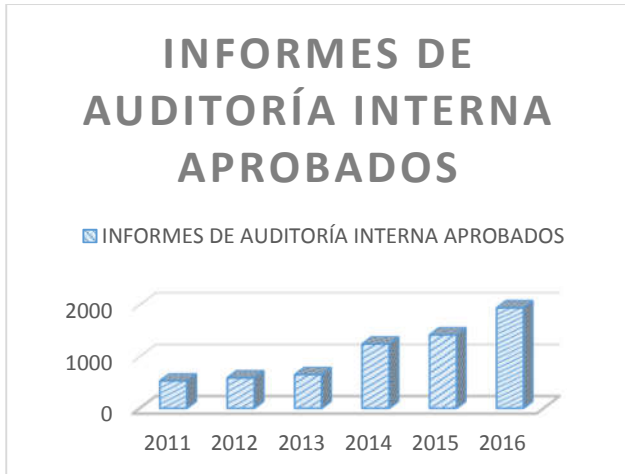
La contraloría general del estado al ser el organismo de control y evaluación del funcionamiento de las empresas públicas y privadas que utilicen recursos estatales emite informes de auditoría anuales; en donde dentro de los periodos examinados refleja los siguientes resultados:

Tabla 1.

AÑOS	INFORMES DE AUDITORIA INTERNA APROBADOS	MONTO EXAMINADO	TIPOS DE RESPONSABILIDADES		
			ADMINISTRATIVAS	CIVILES	PENALES
2011	530	\$ 8.529.562.021,40	\$ 694.539,21	\$ 5.234.334,84	\$ 3.828.508,71
2012	590	\$ 10.789.625.954,50	\$ 3.291.748,13	\$ 15.857.270,56	\$ 14.192.565,71
2013	651	\$ 11.925.358.827,38	\$ 5.888.957,04	\$ 26.480.206,28	\$ 24.556.622,70
2014	1244	\$ 5.198.534.603,76	\$ 3.847.233,16	\$ 15.293.018,35	\$ 4.984.326,51
2015	1421	\$ 149.057.608,13	\$ 15.890.529,00	\$ 122.233.878,22	\$ 1.477.474,61
2016	1945	\$ 1.451.289.661,13	\$ 16.325.935,76	\$ 199.394.464,74	\$ 3.230.900,56
TOTAL	6381	\$ 38.043.428.676,30	\$ 45.938.942,30	\$ 384.493.172,99	\$ 52.270.398,80

Fuente: <http://www.contraloria.gob.ec/Informativo/InformesNacion>

Figura 1.



Fuente: <http://www.contraloria.gob.ec/Informativo/InformesNacion>

La contraloría general del estado es el organismo encargado de controlar que las funciones que se realizan dentro de las organizaciones del sector público; teniendo así como resultado dentro de los años 2011 al 2016, se presentan 5791 informes de auditoría interna con un total de montos examinados de \$ 27253802721,80 ocasionando tipos de responsabilidades administrativas, civiles y penales que se detallan a continuación.

Figura 2.



Fuente: <http://www.contraloria.gob.ec/Informativo/InformesNacion>

Las glosas por responsabilidad administrativa en el Ecuador dentro de los periodos examinados presentan un monto total de \$45.938.942,30; siendo el año con mayor glosas el 2016, con un monto de \$ 6.325.935,76 y por otro lado, el año

con menor cantidad de glosas es el 2011 con \$694.539,21.

Figura 3.



Fuente: <http://www.contraloria.gob.ec/Informativo/InformesNacion>

El número de glosas por responsabilidad civil en el Ecuador, entre los años 2011 y 2016 ascienden a un monto total de \$ 384.493.172,99, siendo el año 2016 el que mayor glosas se han registrado con un monto de \$ 199.394.464,74 y por otro lado, el año con menor cantidad de glosas es el 2011 con \$ 5.234.334,84

Figura 4.



Fuente: <http://www.contraloria.gob.ec/Informativo/InformesNacion>

El número de glosas por responsabilidad penal en el Ecuador, entre los años 2011 y 2016 ascienden a un monto total de \$ 52.270.398,80, siendo el año 2013 el que mayor glosas se han registrado con un monto de \$ 24.556.622,70 y por otro lado, el año

con menor cantidad de glosas es el 2015 con \$1.477.474,61

Conclusiones

La Contraloría General del Estado es el organismo responsable de dirigir el sistema de control administrativo de las entidades del sector público y de las organizaciones privadas que dispongan de recursos públicos, teniendo la facultad para determinar responsabilidades administrativas, civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos sujetos a su control; y, debe expedir la normativa necesaria, para el cumplimiento de sus funciones.

La Contraloría General del Estado, al mantener dentro de sus lineamientos el establecimiento de una unidad de auditoría interna en las entidades públicas, busca vigilar los procesos financieros y operativos a fin de mitigar posibles errores y acciones fraudulentas que atenten contra el Estado en beneficio particular; por otro lado este escenario no se ha cumplido a cabalidad ya que los estudios realizados muestran informes de auditoría interna con sanciones de responsabilidad tanto administrativa, civil y penal, como consecuencia del mal uso de los recursos públicos, denotando que la responsabilidad civil es la de mayor concurrencia seguida de la penal y finalmente de la administrativa, dejando en claro una visión negativa hacia el ámbito de control y funcionario de las entidades públicas en el Ecuador.

Los resultados reflejados muestran que la gestión de la Contraloría General del Estado en cuanto a la supervisión, vigilancia y control de los recursos estatales ha sido eficiente debido a la entrega anual de los informes de sus auditorías y en la detección de las responsabilidades administrativas, penales y civiles en el sector público; mostrándose así que en los años 2015 y 2016 se observa la mayor cantidad de responsabilidades tanto administrativas como

civiles, pero no obstante en lo referente a la administración penal en los años antes mencionados se observa una disminución en relación a los demás periodos.

REFERENCIAS

- Ariza Acosta, Y. M. (2016). Incidencia de la NIA 200 en el rol del auditor en una empresa del sector público colombiano (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7797/1/ArizaAcostaYennyMilena2015.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2017). Contraloría General del Estado. Obtenido de Contraloría General del Estado: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-I.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2017). Contraloría General del Estado. Obtenido de Contraloría General del Estado: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/neag-fin.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: MC Graw Hill.
- Instituto nacional de estadística y censos (2016). Examen especial a los procesos de contratación bajo la modalidad de ínfima cuantía, para la ejecución de obras
- INTOSAI, C. d. (s.f.). ISSAI 100 Principios Fundamentales de Auditoría del Sector Público. Obtenido de <http://es.issai.org/media/79467/issai-100-s-new.pdf>
- Jaramillo, H. (2005). La administración pública. Derecho Ecuador. Recuperado de: <https://www.derechoecuador.com/la-administracion-publica#xj5H31jpfMTlzwM1.99>
- Laverde, C., & Celina, C. (2016). La auditoría como proceso de mejora continua (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7926/1/Chimb%c3%ad%20Laverde%20Clara%20Celina%202015.pdf>
- Ley orgánica de la Contraloría General del Estado. (Mayo de 2015). Contraloría General del Estado. Obtenido de Contraloría General del Estado: <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/LEY-ORGANICA-DE-LA-CONTRALORIA-GENERAL-DEL-ESTADO.pdf>
- Tovar Bernal, M. M. (2017). Liderazgo en auditoría y control interno en una entidad del sector público en Colombia (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de:

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/15500/1/TOVARBERNALMONICAMARIA2016.pdf>

Villacres, F. (s.f.). La designacion del nuevo contralor le tomara entre 7 y 9 meses al CPCCS. El telegrafo.

**TRANSFORMACIÓN DE LA COMPRENSIÓN DEL SUBPROYECTO CÁLCULO IV EN
LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA INGENIERÍA AGRÍCOLA DE LA UNELLEZ VIPI**
*(TRANSFORMATION OF THE UNDERSTANDING OF THE COURSE CALCULUS IV IN THE
STUDENTS OF THE CAREER OF AGRICULTURAL ENGINEERING OF THE UNELLEZ
VIPI)*

Betzabeth López Moreno y Gerardo Molina Mora

RESUMEN

INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

La investigación que se presenta tiene como propósito transformar la comprensión del subproyecto Cálculo IV en los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI. Se sustenta en las interrelaciones de la teoría de Acción Comunicativa de Habermas y la teoría APOE de Dubinsky con la Teoría Crítica y la perspectiva de Piaget en la teoría constructivista. La metodología empleada se enmarca en el método de Investigación Acción Participativa bajo las orientaciones del paradigma socio-crítico asumiendo un diseño de teoría fundamentada y tipo sistemático. Para la recolección de información se utilizó como técnica la observación participativa y la entrevista semi-estructurada y como instrumento se empleó el diario de campo. Las reflexiones finales son presentadas a modo de conclusiones, donde se aprecia que las acciones y estrategias planificadas y posteriormente ejecutadas, se convirtieron en un emerger de cambios relevantes y favorables, tanto en los docentes como en los estudiantes, que transformaron la realidad de estudio, en cuanto a motivación, seguridad y confianza en los participantes; reflexión, interacción y diálogo crítico entre docentes y estudiantes; mediación pedagógica en la praxis educativa y comprensión del subproyecto Cálculo IV.

Palabras clave: comprensión de conocimientos matemáticos, mediación pedagógica, investigación acción participativa.

ABSTRACT

This research intends to transform the understanding of the course Calculus IV into the students of the Agricultural Engineering career of the UNELLEZ VIPI. It is based on the interrelations of the theory of communicative action of Habermas and the APOE theory of Dubinsky with the

Betzabeth López Moreno

Magister Scientiarum en Ciencias de la Educación mención Docencia Universitaria en UNELLEZ (2018). Licenciada en Educación mención Matemática en Universidad de Carabobo (2012). Docente a dedicación exclusiva adscrita al Programa Ingeniería, Arquitectura y Tecnología de la UNELLEZ.
betzanavic19@gmail.com

Gerardo Molina Mora

Doctor en Ciencias de la Educación, ULAC-Universidad La Salle de Costa Rica (2011). Magister Scientiarum en Desarrollo Rural, UNELLEZ (2001). Lcdo en Sociología, UNELLEZ (1991).
gerardomolina63@hotmail.com

critical theory and the perspective of Piaget in constructivist theory. The methodology used is framed in the method of participatory action research following the socio-critical paradigm assuming a theory based design and of systematic type. For the collection of information the participatory observation and the semi-structured interview were used as a technique and the field diary was employed as an instrument. The final reflections are presented by way of conclusions, the actions and strategies planned and subsequently executed, became a emerge of relevant and favorable changes, both in the teachers and in the students, which transformed the studied reality, in terms of motivation, security and confidence in the participants; reflection, interaction and critical dialogue between teachers and students; pedagogical mediation in the educational praxis and understanding of the course Calculus IV.

Keywords: Understanding of mathematical knowledge, pedagogical mediation, participatory action research.

Introducción

En mi experiencia docente, he observado durante diversos períodos lectivos, bajo rendimiento académico, desmotivación, desinterés, falta de compromiso y deserción por parte de los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales (VIPI), en lo que al subproyecto Cálculo IV refiere. Muchos son los estudiantes que dependen de este único subproyecto para culminar su carga académica, aun cuando el subproyecto forma parte del cuarto semestre del plan de estudios de la carrera y son diez semestres los que contempla el plan de estudios antes mencionado.

Son pocos los estudiantes que inscriben el

subproyecto en el semestre que corresponde. Igualmente, son pocos los que aprueban el subproyecto, debido que, de los estudiantes que inscriben el subproyecto, algunos abandonan el curso y otros reprueban. Esta realidad, guarda relación con los conocimientos previos que los estudiantes poseen de los cálculos anteriores: Cálculo I, Cálculo II y Cálculo III, la didáctica empleada por los docentes así como también la responsabilidad y compromiso de los estudiantes como agentes activos del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Sobre la base de estas consideraciones, realizamos una Investigación Acción Participativa (I.A.P.) con el propósito general de transformar la comprensión del subproyecto Cálculo IV en los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI y con los propósitos específicos de diagnosticar con la participación de los actores sociales las razones que implican la dificultad de la comprensión del subproyecto Cálculo IV en los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI; construir con la intervención de los actores sociales un plan de estrategias que impliquen la transformación de la comprensión del subproyecto Cálculo IV en los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI; accionar el plan de estrategias mediante la articulación de los actores sociales para favorecer el logro de la transformación de la comprensión del subproyecto Cálculo IV en los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI; verificar los resultados generados durante el proceso accionar de las estrategias aplicadas en torno a la transformación de la comprensión del subproyecto Cálculo IV en los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI.

Fundamentos Teóricos

Concepto sensibilizador

En los estudios cualitativos, la perspectiva teórica se construye articulando teorías y

conceptos existentes con conceptos e hipótesis que emergen durante el proceso de investigación. “Para dar cuenta del proceso interactivo y progresivo de desarrollo del marco teórico, algunos autores describen la perspectiva teórica inicial como un marco sensibilizador” Denzin (citado por Freidin y Najmias, 2011, p. 54), conformado por diversos conceptos sensibilizadores interrelacionados. Un concepto sensibilizador “es un constructo derivado de la perspectiva de los participantes de la investigación, rescata su lenguaje o expresión y... permite al investigador sensibilizarse acerca de una categoría particular que emerge de los datos...” Van den Hoonaard (2007, p. 28).

A fin de conocer los conceptos que tienen los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola respecto a la comprensión del subproyecto Cálculo IV, indague el caso de estudiantes que cursaron el subproyecto más de una vez y lo aprobaron, que han cursado el subproyecto más de una vez y aun no aprueban y que cursaron el subproyecto solo una vez y aprobaron. De donde emergió que, para comprender Cálculo IV son importantes los conocimientos previos que posea el estudiante, en caso que sean pocos debe hacer un esfuerzo y buscar buenas estrategias para su estudio con entusiasmo y dedicación, afectividad y emociones positivas que permitan internalizar lo estudiado. El profesor, su pedagogía, didáctica y estrategias también influyen en la comprensión de Cálculo IV.

Teorías sustantivas

Las teorías sustantivas guardan relación directa tanto con el problema de estudio como con los datos compilados durante el proceso investigativo. Este tipo de teoría “centra su interés en la explicación del concepto sensibilizador... es una teoría específica sobre lo que acontece en el aula de clase y que está en pleno desarrollo su explicación” Molina (2016, p. 102). Para explicar

el concepto sensibilizador de nuestro caso de estudio, asumimos como teorías sustantivas la teoría de la Acción Comunicativa de Habermas (1999) y la teoría APOE de Dubinsky (2001).

Teorías generales

Las teorías generales corresponden al conjunto de concepciones lógicamente interrelacionadas que dan lugar a la articulación de una teoría con la realidad concreta y aportan relevancia científica a los conceptos sensibilizadores por compartirlos con otros pensadores. En palabras de Molina (citado), las teorías generales “proporcionan al concepto sensibilizador y a las teorías sustantivas una connotación general por inferencia teórica al reflexionarse sobre la interrelación con la realidad educativa concreta en estudio” (p. 107). En este sentido, empleamos la teoría crítica y la perspectiva de Piaget en la teoría constructivista para reflexionar acerca de sus interrelaciones con las teorías sustantivas y el concepto sensibilizador de nuestro caso de estudio.

Metodología

Los supuestos que orientan esta investigación se apoyan en el paradigma socio-crítico, enmarcado en el método de Investigación Acción Participativa, que para (Rojas 2010, p. 51) “desarrolla un proceso dialéctico en el cual la acción genera conocimiento y la investigación conduce a la transformación”. El diseño de investigación es de teoría fundamentada y tipo sistemático, siguiendo el método comparativo constante y el orden micro, mezo y macro propio del método inductivo, asumiendo el estudio de casos porque se estudia un caso concreto y fundamentado en la dialéctica, mayéutica y hermenéutica, debido que saca a la luz las contradicciones de los actores sociales para derivar síntesis, la información se obtiene en conversatorios mediante preguntas y el proceso culmina con la interpretación de los datos y la correspondiente generación de la teoría sustantiva.

La recolección de información para la presente investigación emplea como técnicas la observación participativa y la entrevista semi-estructurada; como instrumento emplea el diario de campo. Para interpretar la información, seguimos el modelo hermenéutico de Gadamer y el modelo dialéctico de Habermas, integrados ambos, como un modelo hermenéutico dialéctico. Asimismo, empleamos la interpretación por teoría fundamentada, sobre la narratividad de los actores sociales e informantes claves de manera sistemática, es decir, bajo el procedimiento de codificación abierta, axial y selectiva, propuesto por Strauss y Corbin (2002). Una vez interpretada la información y emergida la teoría sustantiva, se procede a su validación empleando las técnicas de contrastación y triangulación.

Grupo de Investigación Acción Participativa (GIAP)

Este GIAP lo conforman cinco profesores de la UNELLEZ, de los cuales, cuatro son formados en el área de las ciencias matemáticas y uno es formado en el área de las ciencias sociales, dos son de sexo femenino y tres de sexo masculino. Integran también este grupo nueve actores sociales, seleccionados bajo el criterio de pertenencia a la carrera ingeniería agrícola; así como también, los criterios que referimos a continuación: dos estudiantes que cursan el subproyecto cálculo IV por vez primera, dos estudiantes que cursaron el subproyecto una vez, desertaron, reprobaron y ahora lo cursan por vez segunda, cuatro estudiantes que han cursado el subproyecto más de dos veces, sin desistir ni aprobar y un estudiante que cursando el subproyecto sólo una vez, aprobó. Todo ello, con el propósito de garantizar la heterogeneidad en el grupo de discusión y apreciar la perspectiva de cada participante sobre la situación problema, desde la interacción.

Análisis y Discusión de los Resultados

Diagnóstico participativo: en este apartado, sistematizamos y categorizamos la narratividad de los actores sociales e informantes claves en las entrevistas semi-estructuradas, de donde emergieron cuatro categorías axiales: 1) comprensión de los conocimientos matemáticos; 2) razonamiento lógico matemático; 3) debilidad en conocimientos previos; 4) mediación pedagógica. Cada categoría axial contó con el constructo del concepto sensibilizador desde la perspectiva de los actores sociales e informantes claves, los cuales, posteriormente se contrastaron con conceptos definidores. De donde emergió, como teoría sustantiva del diagnóstico participativo, que el desarrollo de una mediación pedagógica eficaz genera aprendizajes significativos en los estudiantes, que posteriormente, al enfrentar el aprendizaje de nuevos conocimientos, se convierten en conocimientos previos que posibilitan efectivamente el razonamiento, la reflexión e interpretación de la nueva información. Logrando de ese modo y tanto amena como satisfactoriamente, la comprensión del conocimiento, en nuestro caso, del conocimiento matemático.

Planificación de las acciones: para la construcción del plan de estrategias, consideramos las categorías axiales emergidas de la narratividad de los actores sociales e informantes claves en las entrevistas correspondientes al diagnóstico. Asimismo, tomamos en cuenta la intervención de los actores sociales considerando su narratividad respecto a la última interrogante formulada en las entrevistas antes mencionadas. La interrogante que referimos, enuncia, ¿Qué posibles soluciones o actividades piensas que puedan incorporarse para mejorar la comprensión del subproyecto cálculo IV?

De la reflexión sobre estos aspectos, emerge nuestro plan de estrategias, con el propósito

general de transformar la comprensión del subproyecto Cálculo IV en los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI y cuyos propósitos específicos son:

1) Desarrollar el mejoramiento profesional en la mediación pedagógica conocida y aplicada por los docentes de los subproyectos cálculo I, cálculo II, cálculo III y cálculo IV de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI.

2) Adquirir conocimientos matemáticos previos, necesarios para la comprensión del subproyecto cálculo IV en los estudiantes de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI.

3) Generar ambientes de aprendizaje que propicien la adquisición de destrezas, aptitudes y cualidades para la optimización del razonamiento lógico matemático en los estudiantes del subproyecto cálculo IV de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI.

4) Propiciar espacios de encuentro entre docentes y estudiantes en aras de mejorar la comprensión de los conocimientos matemáticos y, en consecuencia, del subproyecto cálculo IV de la carrera Ingeniería Agrícola de la UNELLEZ VIPI.

Ejecución del plan de estrategias: ejecutamos el plan de estrategias en un lapso de once días, distribuidos de la siguiente manera: un día para la realización del taller “uso de la mediación pedagógica en la praxis educativa”. ¡Docente mediador de aprendizajes! y diez días para el desarrollo del curso “transformación para la comprensión”. ¡Participación y compromiso!

Siguiendo el procedimiento de codificación abierta, axial y selectiva sobre la base de los datos contenidos en los registros de observación, analizamos y sintetizamos la información. La tabla 1, presenta la categorización selectiva emergida de las observaciones registradas durante el accionar del plan de estrategias que corresponde tanto a la realización del taller dirigido a los profesores como al desarrollo del curso facilitado a los

estudiantes.

Tabla 1. Categorización selectiva de las observaciones registradas durante el accionar del plan de estrategias

Estrategia	Categorías axiales	Categorías selectivas
Taller: “Uso de la mediación pedagógica en la praxis educativa”. ¡Docente mediador de aprendizajes!	Compartir reflexivo de saberes Mediación docente	
Curso: “Transformación para la comprensión”. ¡Participación y compromiso!	Trabajo en equipo Aplicación de estrategias didácticas Comprensión de conocimiento matemático Mediación docente Reflexión	Mediación docente

Fuente: La autora (2017)

La tabla 1, vislumbra como categoría central la mediación docente, presentando respecto a las otras categorías, un nivel más alto que las incluye e interrelaciona. Así lo mostramos en la figura 1.

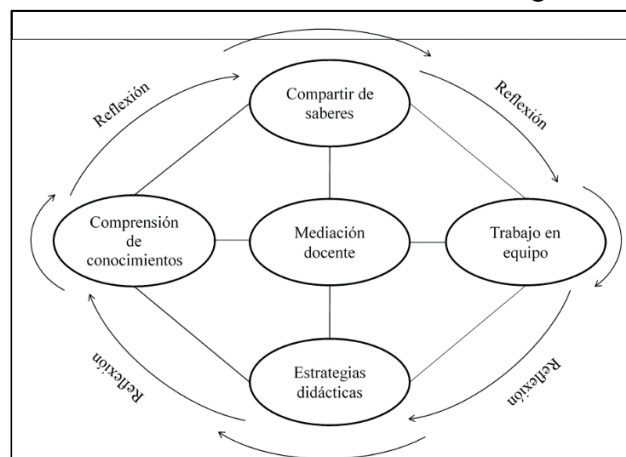


Figura 1. Interrelaciones de la categoría central con las categorías axiales

Fuente: Elaboración propia

Apreciamos, entonces, que la mediación pedagógica orientada en el constructivismo, conlleva al docente a propiciar experiencias significativas y didácticas, que promueven el desarrollo de un proceso de enseñanza y aprendizaje orientado al afianzamiento de las estructuras mentales del conocer y del aprender en el estudiante. De modo, que el estudiante no sea memorizador de contenidos, sino participante activo y responsable de la construcción de su conocimiento. Lo cual, proporciona en los estudiantes, el afianzamiento de su seguridad, el desarrollo de la capacidad crítica reflexiva, el

diálogo interactivo entre estudiantes y entre docente y estudiantes, la autonomía de pensamientos y, consecuentemente, la comprensión de conocimientos.

Evaluación de los cambios alcanzados: la evaluación sobre los cambios alcanzados en los participantes, posterior a la ejecución del plan de estrategias, se realizó mediante la contrastación de la narratividad de los actores sociales e informantes claves, emergida de las entrevistas semi-estructuradas realizadas durante el diagnóstico, con el registro de observaciones, realizado durante el accionar del plan de estrategias. Esta contrastación, nos muestra dos panoramas completamente distintos, donde observamos la realidad de la situación problema al inicio de la acción transformadora y el cambio emergido en ella luego de la ejecución del plan de estrategias. Lo que nos permite apreciar, notables y significativos cambios alcanzados por los docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje, resultando estos cambios, muy favorables para la comprensión del subproyecto Cálculo IV.

Además, para conocer los cambios alcanzados en los participantes, desde sus perspectivas, aplicamos un instrumento de tipo cualitativo tanto a los profesores que realizaron el taller “uso de la mediación pedagógica en la praxis educativa”. ¡Docente mediador de aprendizajes! como a los estudiantes que participaron en el curso “transformación para la comprensión”. ¡Participación y compromiso!

El resultado de los instrumentos aplicados, indica que posterior a la realización del taller “uso de la mediación pedagógica en la praxis educativa”. ¡Docente mediador de aprendizajes!, cuatro de siete docentes, transformaron su mediación pedagógica en un 100%, dos están consolidados, aplicando la mediación pedagógica en un 50% y uno se encuentra iniciado, en la búsqueda de nuevos conocimientos para luego

aplicarlos.

Asimismo, refieren que luego del desarrollo del curso “transformación para la comprensión”. ¡Participación y compromiso!, cinco de nueve estudiantes, transformaron su comprensión en torno a los conocimientos matemáticos, tres se encuentran consolidados, aplicando conocimientos previos en la resolución de problemas y uno se encuentra en proceso de transformación.

Conclusiones

Al momento de evaluar los cambios alcanzados, nos damos cuenta que las acciones y estrategias planificadas y posteriormente ejecutadas, se convirtieron en un emerger de cambios relevantes y favorables, tanto en los docentes como en los estudiantes, que transformaron la realidad de estudio, en cuanto a motivación, seguridad y confianza en los participantes; reflexión, interacción y diálogo crítico entre docentes y estudiantes; mediación pedagógica en la praxis educativa y comprensión del subproyecto Cálculo IV.

Esto implica, nuevas actitudes, mejor desempeño y continua participación en el proceso de enseñanza y aprendizaje, donde el mediador o mediadora, a partir de una observación detallada a sus estudiantes y al contexto, debe planificar y diseñar actividades con planteamientos de problemas pertinentes, que contribuyan a la formación, capacitación y desarrollo de los estudiantes. Mientras que estos, por su parte, interactúan, interpretan y construyen su conocimiento, partiendo de los conocimientos previos que posean, los proporcionados por el docente y la nueva información que reciben. Para la comprensión del conocimiento que han construido, resulta favorable la reflexión y el diálogo crítico entre docentes y estudiantes, respecto a su participación en el acto educativo, a fin de mejorar su práctica en el proceso diario de

enseñanza y aprendizaje, convirtiéndola en una aventura personal y colectiva a beneficio de todos.

REFERENCIAS

- Dubinsky, E. y McDonald, M. (2001). APOS: A Constructivist Theory of Learning in Undergraduate Mathematics Education Research. [documento en línea]. En <https://pdfs.semanticscholar.org/6850/b01648bf43e15cbdbcf871b215c3cf44825d.pdf> [Consulta: julio 26, 2017]
- Freidein, B. y Najmias, C. (2011). Flexibilidad e interactividad en la construcción del marco teórico de dos investigaciones cualitativas, Maracaibo, Zulia, Venezuela. [Revista en línea]. En <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12218314003> [Consulta: julio 01, 2016]
- Habermas, J. (1999). Teoría de la acción comunicativa, I. [libro en línea]. En <http://profesordelenguajeadomicilio.blogspot.com/2015/02/libros-filosoficos-de-jurgen-habermas.html> [Consulta: julio 22, 2017]
- Molina, G. (2016). (Ed.). El proyecto de investigación acción participativa en educación. Teoría y práctica. San Carlos, Venezuela.
- Rojas, B. (2010). Investigación Cualitativa fundamentos y praxis. Caracas, Venezuela: 2a. ed.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. [libro en línea]. En <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf> [Consulta: septiembre 30, 2017]
- Van den Hoonaard, W.C. (2007). El papel de los conceptos sensibilizadores en el análisis cualitativo. [libro en línea]. En <https://tecnicasmasseroni.files.wordpress.com/2012/02/bb.pdf> [Consulta: julio 01, 2016].

NORMATIVA DE PRESENTACIÓN, REDACCIÓN Y ESTILO

NORMATIVA DE PRESENTACIÓN,

REDACCIÓN Y ESTILO

1. Los trabajos tendrán una extensión máxima de 10 cuartillas (incluye también, el resumen, abstract, las notas al pie de página, tablas, figuras y referencias). Deben estar escritos en un procesador de texto Word 6.0 o superior, tipo de letra Times New Roman de tamaño 12 puntos e interlineado 1,5.
2. El artículo debe tener la siguiente división: Título, autor, resumen en español y descriptores (palabras clave), abstract y key words, introducción, fundamentación teórica, materiales y métodos, análisis y discusión de resultados, conclusiones y referencias.
3. En el caso de los tipos de textos que difieren de la estructura anterior (caso de los ensayos académicos, reseñas de libros y experiencias pedagógicas), debe guardar la formalidad y superestructura debida.
4. Los trabajos incluirán un resumen y abstract a espacio sencillo (1 espacio), con un máximo de 250 palabras, en español e inglés. Principalmente, deberán aparecer los objetivos y metodología de la investigación, así como las principales conclusiones. Además debe incluir entre 3 y 5 descriptores (palabras clave).
5. Debe tener un lenguaje formal y seguir las reglas del idioma en que este escrito.
6. Las Tablas y Figuras se enumeran con arábigos siguiendo el orden en que se van incluyendo en el texto sin considerar el número de los capítulos y de las páginas; por ejemplo, Tabla 1, Tabla 2; Figura 1, Figura 2.
7. A cada tabla se le designa un título breve, claro y explicativo de acuerdo con lo que representa. Se escribe en la parte superior de la tabla, debajo de la numeración de la misma.
8. A cada Figura se le designa un título breve, claro y explicativo de acuerdo con lo que se ilustra. Se escribe en la parte inferior de la figura, al lado de la numeración de la misma.
9. Tanto las Tablas como Figuras reproducidas o adaptadas se deben acompañar de una nota, al pie de la

ilustración, en la que se identifique al autor del documento.

10. Todas las citas irán incorporadas en texto, no a pie de página ni notas al final.
11. Las citas textuales inferiores a 40 palabras se anotan entre comillas dentro del párrafo y si tienen 40 palabras o más, se ubicarán en un párrafo separado, a un espacio interlineado y con sangría de cinco espacios en ambos extremos inferior a la utilizada, normalmente, en los otros párrafos, sin comillas.
12. Para citar las fuentes de información textual se escribirá el apellido del autor, año de publicación y página, todo entre paréntesis. Si los datos de la fuente se anotan después de transcribir la cita, solamente irán entre paréntesis los datos del año y página. Ejemplo: (Salazar, 2014:52) o Salazar (2014:52)
13. Las citas producto de paráfrasis o planteamiento de carácter general acerca de un documento se pondrán en el texto de la manera siguiente: (Salazar, 2014) o Salazar (2014).
14. Si el autor del documento que se cita o se comenta es una institución u organización, en la primera oportunidad se escribe el nombre completo y posteriormente después de haber citado otros autores se utilizan sus siglas. Ejemplo: Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (2009); en las subsiguientes oportunidades se escribe: UNELLEZ (2009).
15. Para citar en más de una ocasión una misma referencia, se procede de la siguiente forma: Salazar (2014) y seguidamente: Salazar (ob. cit.).
16. Al referir dos o más documentos, publicados durante el mismo año por el mismo autor, cada cita se diferenciará con un literal en minúscula. Ejemplo: Sabino (2001a), Sabino (2001b), de igual forma se identificarán en la lista de referencias.
17. Cuando el documento, que se cita, posee dos o más autores, en la primera oportunidad se escriben todos los apellidos y en las sucesivas se empleará: “y otros”. Ejemplo: Lovera, Zambrano y Rivero (2014) y luego: Lovera y otros (2014).
18. Las referencias se presentarán a un espacio interlineado y a espacio y medio entre una y otra.
19. Cuando se requiera enumerar varios elementos dentro de un párrafo se utilizarán las literales con un paréntesis. Ejemplo: a) Los miembros del jurado deberán poseer el título de Magíster u/o Doctor; b) Los miembros del jurado deben poseer experiencia en investigación.
20. Cuando se requiera enumerar varios elementos fuera del párrafo se utilizarán numerales con un punto. Ejemplo: Los integrantes del jurado deberán:
 1. Poseer maestría y/o doctorado
 2. Poseer experiencia en investigación.

21. Referencias

22. En una única lista, integra las fuentes impresas, fuentes electrónicas, fuentes audiovisuales o fuentes de otra naturaleza que hayan sido citadas en el texto del trabajo.
23. Se organizan alfabéticamente por el apellido del autor, en forma continua.
24. Se presentan con: título en cursiva, párrafo a interlineado sencillo y el párrafo que contiene cada una de las referencias, después del primer renglón, deben tener una sangría de 5 puntos (sangría francesa, 06 cm).
25. Las referencias se presentarán a un espacio de interlineado y a espacio y medio entre una y otra.
26. Cada una incluirá: autor, año, título y los datos que permitan su identificación siguiendo las normas pautadas por esta revista.

27. Se escribe en mayúscula, solo la inicial de la palabra primera del título de referencia (libro, artículo, ponencia, conferencia,...) o la inicial de la palabra primera después de un punto o dos puntos, así como también los nombres propios.

28. La estructura de algunas de las referencias es la siguiente (prestar atención a los signos de puntuación)

29. Artículos: Apellidos, Inicial, Año de publicación. Título del artículo. Nombre de la revista, volumen, numero en paréntesis: paginas.

Ejemplo:

Morales, R. García, M. 2008. Evaluación de la respuesta tecnológica del jamón cocido sometido a diferentes niveles de cloruro de sodio, fosfato de sodio y nitrito de sodio usando metodología de superficie de respuesta (MSR). Agrrollania, Volumen (5). Pág. 25-36.

Libros: Apellidos, Inicial, Año de publicación. Titulo con iniciales en mayúscula. Edición (solo si hay más de una), casa editora, lugar de publicación.

Ejemplo:

Paredes, F. 2009. Nociones Elementales de la Climatología del estado Cojedes. Serie No. 1. Publicaciones del área de estudios de postgrado. San Carlos, Venezuela.

Martin, M., Chuvieco, E. 2004. Nuevas Tecnologías para la Estimación de Riesgo de Incendios Forestales México: XVII. Continental.

1. Trabajo de ascenso y trabajo de grado

Trabajo de ascenso:

Lovera, Zoleida. 2001. Estrategias de evaluación para la educación básica. Un enfoque constructivista. Trabajo de Ascenso a Profesor Agregado. Programa Ciencias de la Educación. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Barinas.

Trabajo de grado:

Suárez F. Arennis B. 2001. Análisis de la Jerga Juvenil Barquisimetana en la Comunidad de San Lorenzo. Trab. Grd para optar al título de Magister en Lingüística. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico de Barquisimeto “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

2. Información obtenida en Internet

UNELLEZ. 2006. Plan de estudios de la carrera Educación, mención: Castellano y Literatura. [En línea] http://200.11.218.106/portalopei/index.php?option=com_content&view=article&id=41:opei&catid=6:opei&Itemid=44 [Consulta: 2012, noviembre 12].

3. Resumen publicado en congresos, seminarios, simposios, jornadas y talleres

Con editores:

Mendoza, Manuel. y otros. 2000. Relación de los Hábitos con la Litiasis Renal. Mago, Tulio. G. y otros [Eds]. IV Congreso de Ciencia y Tecnología del estado Portuguesa. UNELLEZ, CONICIT, FONAIAP, IUTEG, UPEL, ULA, UCV-FAGRO. Acarigua, Venezuela. 178 p.

4. Informes, actas y otras publicaciones

UNELLEZ. 2012. Las Actividades de Extensión en el Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales. San Carlos. Mimeo. 6 p.

Matute, Braulio. 2004. Facilitadores y Supervisores de la Misión Sucre en el Estado Cojedes. Informe No. 2. San Carlos: Coordinación Regional. UCER. 45 p.

5. Leyes, decretos, resoluciones y otros

Ley de Universidades. 1970, septiembre 27. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 1429 (Extraordinaria), octubre 30, 1970. 243p.

Memorialia

EDITORIAL

EDITORIAL

Hoy nuevamente agradecemos al creador por la publicación de nuestra Revista arbitrada e indexada Memorialia. Una nueva edición de saberes, conocimientos, prácticas educativas, investigaciones científicas; especiales frutos del quehacer académico de nuestros docentes de la Patria Grande. Memorialia: Una huella en la memoria humanística de la UNELLEZ, y esta vez partiendo de los postulados de la “Ontología del Lenguaje” de Rafael Echeverría: Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos. Interpretamos el lenguaje como generativo, no como descriptivo, puesto que el lenguaje no describe realidades, sino que las crea, “el lenguaje crea ser”. Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismo en y a través del lenguaje. La ontología del lenguaje... sostiene que la vida es... el espacio en el que los individuos se inventan a sí mismos...

Así asumimos esta Edición de la Revista Memorialia. Como un tributo a sus fundadores. Como una ofrenda a la Universidad y al conocimiento. Como un bálsamo para los investigadores que ven reflejado en este órgano divulgativo el resumen de sus esfuerzos investigativos. Como un dossier para estudiantes universitarios de pregrado y postgrado, contentivo de luces, orientaciones y temáticas.

Desde la Jefatura de Programa de Estudios Avanzados de la UNELLEZ, en el Vicerrectorado de Infraestructura y procesos Industriales, VIPI, agradecemos el apoyo de nuestras autoridades universitarias: Dr. Alberto Quintero, Rector; Dr. Wilmer Salazar, vicerrector de área y todos aquellos que brindaron su esfuerzo para consolidar este número de la revista Memorialia, que reúne artículos de investigación y ensayos de nuestros docentes de la UNELLEZ San Carlos y de otros vicerrectorados, pero también de investigadores de universidades nacionales e internacionales.

EDITORIAL

Nos complace contar nuevamente en este número con interesantes artículos de investigadores de las hermanas Repúblicas de Colombia y Ecuador, los cuales nos permiten leernos como americanos con semejanzas y diferencias, pero con raíces en el pensamiento de nuestro Libertador Simón Bolívar.

Dr. Gustavo Alonzo Jaime Gámez / Editor.

ÍNDICE ACUMULADO MEMORALIA 2017

ÍNDICE ACUMULADO

MEMORALIA

Una huella en la memoria humanística de al UNELLEZ
NUMERO 14 Enero-Diciembre 2017

INVESTIGACIÓN

MODELO ESTRATÉGICO MOTIVACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL VALOR PAZ EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN INTEGRAL - UNELLEZ SAN CARLOS / Katuska Lengerke Vásquez y Antonio Luis Flores Díaz

LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA: EJE DE TRANSFORMACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL PARA EL ECUADOR / Julio César Tapia León; Galo R. Vásquez Acosta y Eduardo Faz

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO SOBRE EL CONTROL DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DOCTOR MIGUEL ORAÁ DEL MUNICIPIO GUANARE DEL ESTADO PORTUGUESA / Angélica Navarro y Xiomara Liberto

LA FORMACIÓN POR COMPETENCIAS EN EL MARCO DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO / Magda Cejas Martínez; Luis Palomino y Mercedes Navarro

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS PARA EL USO PEDAGOGICO DE LAS REDES SOCIALES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE EDUCACION MEDIA GENERAL / Delel Ediby Senih Rios

LA GERENCIA Y COMUNICACIÓN EFICAZ EN EL C.E.I.N.B. “ANDRÉS BELLO” UBICADO EN TINAQUILLO ESTADO COJEDES / Petra Ruiz y Wilmer Salazar

ORGANIZACIONES, CONTROL Y POSMODERNIDAD: UN ESTUDIO COMPARATIVO DEL CONTROL EN LAS TEORÍAS DEL ORGANICISMO Y DE LOS SISTEMAS SOCIALES / Mariela Cristina Chango Galarza; María Elena Jerez Calero y Cristian Molina Quintero

INTEGRACIÓN DE LAS TIC A LA FUNCIÓN DE LOS DOCENTES EN EL PROGRAMA CIENCIA SOCIALES DE LA UNELLEZ SAN CARLOS / Luis Fernando Guerrero Sequera; Antonio Luis Flores Díaz

ENSAYOS ACADÉMICOS

VISIÓN DE LA GERENCIA TRIBUTARIA: UNA HERMENEUSIS CENTRADA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA EN EL AMBITO MUNICIPAL / Xiomara Liberto y Gustavo Jaime

LA EDUCACIÓN FÍSICA: UNA VISIÓN DEL PASADO, PRESENTE Y FUTURO DESDE LA MOTRICIDAD HUMANA / Ana Aguirre de Loreto y José David Colmenarez

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN LA MIRADA IDÓNEA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE / Karen Dayana Bustamante Piña

ORGANIZACIONES PÚBLICAS INTELIGENTES. DEL PENSAMIENTO POSITIVISTA AL PENSAMIENTO TRANSCOMPLEJO / Gustavo Jaime y Xiomara Liberto

EL ABORDAJE ECONÓMICO Y DEMOGRÁFICO AL ESTUDIO DE LA GUERRA DE INDEPENDENCIA EN LA HISTORIOGRAFÍA POSITIVISTA: 1906-1976 / William García

IMAGINARIO DE LA MOTRICIDAD HUMANA: UNA OBSERVANCIA A LA TRASCENDENCIA / Carlos José Tirado Guzmán y Chile Dougmary Petit Salazar